



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

**Ákvörðun PFS nr. 12/2010 um breytingar á skilmálum
viðmiðunartilboðs Símans hf. um bitastraumsaðgang**

19. maí 2010

Efnisyfirlit

1	Inngangur	5
2	Ákvörðun PFS nr. 8/2008.....	6
3	Kynning á viðmiðunartilboði Símans og samráð við hagsmunaaðila	8
4	Tilgangur viðmiðunartilboðs og heimildir PFS.....	9
5	Meginefni og einstök álitafni viðmiðunartilboðsins.....	11
5.1	Almennar athugasemdir við viðmiðunartilboðið.....	11
5.1.1	Almennar athugasemdir Vodafone.....	11
5.1.2	Almenn umfjöllun Símans.....	12
5.1.3	Andsvör Símans við almennum athugasemdum Vodafone.....	13
5.1.4	Niðurstaða PFS um almennar athugasemdir Vodafone og Símans	15
5.1.4.1	Almennt	15
5.1.4.2	Um gagnrýni Vodafone að Síminn hafi ekki staðið við 6 mánaða birtingarfrest á viðmiðunartilboðinu.	17
5.1.4.3	Um kröfu Símans um að PFS afturkalli kvöð um að viðmiðunartilboðið verði að birta opinberlega	18
5.1.4.4	Um kröfu Símans um að fyrirtækinu verði ekki gert skylt að birta trúnaðarupplýsingar í hlutaðeigandi viðmiðunartilboðum	19
5.1.4.5	Um fullyrðingu Vodafone þess efnis að fyrirtækið hafi ekki getað keypt bitastraumsaðgang hjá Símanum.....	20
5.2	Vöruframboð samkvæmt ADSL staðli	21
5.2.1	Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun.....	21
5.3	Bitastraumsaðgangur samkvæmt ýmsum DSL stöðlum.....	23
5.3.1	Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun.....	23
5.4	Um athugasemdir Vodafone um upplýsingagjöf Símans vegna IPTV.....	26
5.5	Athugasemdir við einstaka skilmála viðmiðunartilboðsins.....	28
5.5.1	Athugasemdir við kafla 2	28
5.5.1.1	Upplýsingagjöf Símans	28
5.5.1.2	Skilmáli 2.6 - Viðurlög og frávik frá áætlunum	29
5.5.1.3	Athugasemdir Vodafone.....	29
5.5.1.4	Skýringar Símans	29
5.5.1.5	Athugasemdir PFS.....	29
5.5.1.6	Skilmáli 2.7 – Tæknilegir skilmálar og hæfi	30
5.5.1.7	Athugasemdir Vodafone.....	30
5.5.1.8	Skýringar Símans	30

5.5.1.9	Athugasemdir og niðurstaða PFS	30
5.5.2	Athugasemdir við kafla 3	31
5.5.2.1	Skilmáli 3.1 – Verðmyndun	31
5.5.2.2	Athugasemdir Vodafone.....	31
5.5.2.3	Skýringar Símans	31
5.5.2.4	Athugasemdir og niðurstaða PFS	31
5.5.3	Athugasemdir við kafla 4	31
5.5.3.1	Skilmáli 4.2.3 - Greiðsluábyrgð	31
5.5.3.2	Athugasemdir Vodafone.....	31
5.5.3.3	Skýringar Símans	32
5.5.3.4	Athugasemdir og niðurstaða PFS	32
5.5.4	Athugasemdir við kafla 5	32
5.5.4.1	Skilmáli 5.11 – riftun vegna verulegrar vanefndar.....	32
5.5.4.2	Athugasemdir PFS.....	32
5.5.1	Athugasemdir við skilmála 9 - Þagnarskylda.....	33
5.5.1.1	Skilmáli 9., 4. málsgrein.....	33
5.5.1.2	Athugasemdir PFS.....	33
6	Athugasemdir við viðauka viðmiðunartilboðsins.....	34
6.1	Viðauki 1, Skilmáli 2 - Verðskrá.....	34
6.1.1.1	Athugasemdir Vodafone.....	34
6.1.1.2	Skýringar Símans	34
6.1.1.3	Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun.....	34
6.2	Viðauki 2 - Tækniskilmálar.....	36
6.2.1	Athugasemdir Vodafone.....	36
6.2.2	Skýringar Símans	36
6.2.3	Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun.....	37
6.3	Viðauki 3 – Þjónustustig Símans.....	38
6.3.1	Pantanir á uppsetningum búnaðar vegna tengiskila	38
6.3.1.1	Athugasemdir Vodafone.....	38
6.3.1.2	Skýringar Símans	39
6.3.1.3	Athugasemdir PFS.....	39
6.3.2	Afgreiðsla pantana á stökum tengingum	39
6.3.2.1	Athugasemdir Vodafone.....	39
6.3.3	Skýringar Símans	39
6.3.4	Athugasemdir PFS.....	40
6.3.5	Aðgengi að upplýsingum um stakar tengingar	40
6.3.5.1	Athugasemdir Vodafone.....	40

6.3.5.2	Skýringar Símans	40
6.3.5.3	Afstaða PFS	40

1 Inngangur

Með lögum nr. 81/2003 voru innleiddar fjórar tilskipanir um fjarskipti¹ og ein tilskipun um persónuvernd í fjarskiptum.² Er löggjöfinni ætlað að skapa einsleit starfsskilyrði fyrir fjarskiptafyrirtæki í Evrópu, takmarka hindranir og skapa skilyrði fyrir sjálfbæra samkeppni til hagsbóta fyrir neytendur. Jafnframt leggur hún þær skyldur á Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) að skilgreina ákveðna fjarskiptamarkaði eftir vöru- og þjónustutegundum og landsvæðum í samræmi við meginreglur samkeppnisréttar og skuldbindingar samkvæmt samningnum um Evrópska efnahagssvæðið (EES-samningnum). Með greiningu á þessum skilgreindu mörkuðum er m.a. kannað hvort á þeim ríki virk samkeppni. Komist stofnunin að þeirri niðurstöðu að á viðkomandi markaði ríki ekki virk samkeppni vegna þess að eitt eða fleiri fyrirtæki eru með umtalsverðan markaðsstyrk ber stofnuninni að útnefna þau með umtalsverðan markaðsstyrk og leggja á þau viðeigandi kvaðir. Ber PFS að leggja a.m.k. eina kvöð á fyrirtæki sem hefur verið útnefnt.

Einn af þeim skilgreindu mörkuðum sem PFS hefur greint er heilðsölumarkaður fyrir breiðbandsaðgang (Markaður 12) og var Síminn hf. (hér eftir Síminn) útnefndur með umtalsverðan markaðsstyrk á þeim markaði, sbr. ákvörðun PFS nr. [8/2008](#), um útnefningu fyrirtækis með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða á heilðsölumarkaði fyrir breiðbandsaðgang, dags. 18. apríl 2008.³ Með ákvörðun þessari voru lagðar á Símann sérstakar kvaðir, sem nánar verður gerð grein fyrir hér á eftir, í þeim tilgangi m.a. að efla samkeppni á umræddum markaði. Verður þeim gerð nánari skil hér á eftir.

Þann 1. júlí 2009 birti Síminn viðmiðunartilboð sitt um bitastraumsaðgang (hér eftir viðmiðunartilboð).⁴ Viðmiðunartilboð þetta er hluti af þeim kvöðum sem lagðar voru á fyrirtækið með framangreindri ákvörðun PFS nr. 8/2008.

Í ákvörðun þessari er gerð grein fyrir þeim skilmálum viðmiðunartilboðs Símans sem PFS hefur séð ástæðu til að gera athugasemdir við og mæla fyrir um breytingar á í þeim tilgangi að viðmiðunartilboðið verði í fullu samræmi við ákvæði fjarskiptalaga og álagðar kvaðir skv. ákvörðun stofnunarinnar nr. 8/2008.

¹ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/19/EB frá 7. mars 2002 um aðgang að, og samtengingu við, fjarskiptanet og aðstöðu sem þeim tengist (aðgangs- og samtengingartilskipun).

Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/20/EB frá 7. mars 2002 um veitingu heimilda fyrir fjarskiptanet og þjónustu (heimildartilskipun).

Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/21/EB frá 7. mars 2002 um sameiginlegan ramma stjórnýslu um fjarskiptanet og þjónustu (rammatilskipun).

Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/22/EB frá 7. mars 2002 um alþjónustu og réttindi notenda í sambandi við fjarskiptanet og þjónustu (alþjónustutilskipun).

² Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/58/EB frá 12. júlí 2002 um vinnslu persónulegra upplýsinga og verndun einkalífs í fjarskiptum (persónuverndartilskipun).

³ Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar var staðfest með úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála. Sjá: [Úrskurður úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála nr. 5/2008](#), frá 17. október 2008

⁴ Útgáfa 1.0 – 1. júlí 2009, aðgengilegt á heimasíðu Símans undir slóðinni: www.siminn.is/heildsala

2 Ákvörðun PFS nr. 8/2008

Þann 18. apríl 2008 birti Póst- og fjarskiptastofnun ákvörðun sína nr. [8/2008](#), um útnefningu fyrirtækis með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða á heildsölumarkaði fyrir breiðbandsaðgang.⁵ Á grundvelli niðurstöðu úr markaðsgreiningu á markaði 12⁶ og í samræmi við 2. mgr. 17. gr., sbr. 18. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti (hér eftir fjarskiptalög) ákvað PFS að útnefna Símann hf. með umtalsverðan markaðsstyrk á markaði 12 og viðeigandi kvaðir voru lagðar á fyrirtækið. Leiddi markaðsgreining PFS m.a. í ljós að töluverðar aðgangshindranir, skortur á mögulegri samkeppni og veruleg samkeppnisvandamál væru til staðar á viðkomandi markaði, er einkenndist af lóðréttri samþættingu Símans og Símasamstæðunnar sem þjónaði öllum þáttum viðkomandi markaðar frá heildsölu til smásölu.⁷

Eins og fram kemur í markaðsgreiningunni greindi PFS veruleg samkeppnisvandamál á viðkomandi markaði. Hafði Síminn t.a.m. synjað fjarskiptafyrirtækjum um að kaupa heildsöluþjónustu fyrir breiðbandsaðgang um árabíl og voru miklar líkur taldar á því að félagið myndi halda því áfram til þess að vernda eigin smásöluþjónustu gegn samkeppni ef ekki yrðu lagðar á félagið viðeigandi kvaðir, þ.á.m. kvaðir um aðgang.⁸ Þar sem Síminn er lóðrétt starfandi fyrirtæki á fjarskiptamarkaði geta skapast vandamál varðandi yfirfærslu markaðsstöðu, t.d. við verðlagningu í heildsölu og smásölu sem hefur að markmiði að draga úr sölu samkeppnisaðila á smásölumarkaði, auka kostnað þeirra og/eða gera þeim erfitt fyrir að verðleggja þjónustu sína með eðlilegum hætti.⁹ Kom einnig fram að heildsölumarkaðurinn hefði ekki náð að þróast með eðlilegum hætti, m.a. hvað varðar verð og aðgengi.¹⁰

Í samræmi við 27. gr. fjarskiptalaga og með heimild í 28. gr. fjarskiptalaga var lögð sú kvöð á Símann að verða við eðlilegum og sanngjörnum beiðnum fjarskiptafyrirtækja um aðgang að bitastraumsneti sínu í heildsölu. Kvöð um aðgang á heildsölustigi var talin nauðsynleg forsenda þess að virk samkeppni gæti átt sér stað á breiðbandsmarkaði og ekki væri mögulegt að leysa samkeppnisvandamálin öðruvísi en með því að leggja á kvöð um aðgang. Aðgangshindranir kæmu í veg fyrir að keppinautar gætu byggt upp umfangsmikil breiðbandsnet og því væri það nauðsynleg forsenda virkrar samkeppni að þeir gætu fengið aðgang að landsdekkandi neti Símans.¹¹ Var sérstaklega tekið fram að Síminn mætti ekki draga til baka aðgang sem félagið hefði þegar veitt að bitastraumsneti sínu.¹²

Með heimild í 30. gr. fjarskiptalaga var lögð kvöð á Símann um jafnræði, bæði hvað varðar verð og önnur skilyrði, og gildir jafnræðiskvöðin fyrir allar tegundir af heildsöluaðgangi. Er þeirri kvöð ætlað að hindra að lóðrétt starfandi fyrirtæki haldi uppi háttsemi sem hefur

⁵ Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar var staðfest með úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála: [Úrskurður úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála nr. 5/2008](#), frá 17. október 2008

⁶ Sjá [Viðauki A - Greining á markaði 12](#) (PDF)

⁷ Sjá t.d. bls. 37 í viðauka B og málsgrein 214 í viðauka A.

⁸ Sjá t.d. bls. 39 í viðauka B.

⁹ Sjá t.d. málsgrein 211 í viðauka A.

¹⁰ Sjá málsgrein 85 í viðauka A.

¹¹ Sjá málsgrein 298 í viðauka A.

¹² Sjá málsgrein 230 í viðauka A.

neikvæð áhrif á samkeppni.¹³ Fram kom að jafnræðiskvöð skyldi tryggja að Síminn setti öðrum félögum sem veittu fjarskiptaþjónustu sömu skilmála í sams konar viðskiptum og veitti þjónustu og upplýsingar með sömu skilmálum og sömu gæðum og Síminn veitti eigin þjónustudeildum eða öðrum tengdum aðilum.¹⁴ Kvöð um jafnræði var talin nauðsynleg til þess að önnur fyrirtæki gætu keppt við Símann á mörkuðum fyrir breiðbandsaðgang og átti kvöðin að stuðla að því að öll fjarskiptafyrirtæki sem keyptu breiðbandsaðgang í heildsölu hjá Símanum fengju sambærilega þjónustu. Þannig yrði leyst úr samkeppnisvandamálunum varðandi lóðréttu samþættingu Símans.¹⁵

Til að jafnræðiskvöðin yrði raunverulega virk var jafnframt talið nauðsynlegt að leggja á félagið kvöð um gagnsæi og að útbúa og birta opinberlega viðmiðunartilboð um bitastraumsaðgang og tengda aðstöðu og þjónustu, sbr. 29. gr. fjarskiptalaga. Með þessum hætti var reynt að hindra tilraunir til að mismuna aðilum.¹⁶ Nánari umfjöllun um tilgang viðmiðunartilboðs má sjá í kafla 4 hér á eftir.

Var enn fremur lögð kvöð á Símann um eftirlit með gjaldskrá og Símanum gert að leggja fyrir PFS til samþykktar kostnaðargreinda heildsölugjaldskrá fyrir aðgang að bitastraumi á mismunandi stöðum í netinu. Þar til slík gjaldskrá hefði öðlast samþykki PFS var lögð á Símann bráðabirgðakvöð um 35% afslátt á gildandi ADSL smásölugjaldskrá.¹⁷

¹³ Sjá málsgrein 239 í viðauka A.

¹⁴ Sjá málsgrein 241 í viðauka A.

¹⁵ Sjá málsgrein 299 í viðauka A.

¹⁶ Sjá málsgrein 253 í viðauka A.

¹⁷ Sjá jafnframt ákvörðun PFS nr. [15/2008](#) frá 18. júlí 2008, ágreiningur Og fjarskipta ehf. (Vodafone) og Símans hf. um afslátt af verði fyrir bitastraumsaðgang til endursölu.

3 Kynning á viðmiðunartilboði Símans og samráð við hagsmunaaðila

Eins og áður sagði birti Síminn viðmiðunartilboð sitt um bitastraumsaðgang þann 1. júlí 2009.¹⁸ Áður en PFS getur tekið afstöðu til þess hvort að viðmiðunartilboð Símans uppfyllir þær kvaðir sem koma fram í ákvörðun stofnunarinnar nr. 8/2008, sem og hvort það samrýmist ákvæðum fjarskiptalaga að öðru leyti, er mikilvægt að fá athugasemdir og sjónarmið hagsmunaaðila um viðmiðunartilboðið. Með bréfi PFS, dags. 11. ágúst 2009, var helstu fjarskiptafyrirtækjum tilkynnt um viðmiðunartilboð Símans og óskað eftir afstöðu þeirra til þess. Þá var frétt þessa efnis jafnframt birt á heimasíðu stofnunarinnar sama dag og hagsmunaaðilum gefinn kostur á að senda inn umsagnir eða athugasemdir vegna viðmiðunartilboðsins.¹⁹ Þann 3. september 2009 var frestur hagsmunaaðila til að koma að athugasemdum framlengdur til 15. september og frétt þess efnis birt á heimasíðu stofnunarinnar.

Póst- og fjarskiptastofnun bárust einungis athugasemdir frá fjarskiptafyrirtækinu Og fjarskiptum ehf. (Vodafone) með bréfi dags. 15. september 2009. Voru athugasemdir þessar sendar Símanum með bréfi PFS dags. 17. sept. 2009 og fyrirtækinu gefinn kostur á að skila inn umsögn til stofnunarinnar um þau atriði viðmiðunartilboðsins sem gerðar voru athugasemdir við.

Í bréfi Símans, dags. 19. október 2009, kemur fram að Símanum þyki athyglisvert að einungis eitt fjarskiptafyrirtæki geri athugasemdir við viðmiðunartilboðið og að það fyrirtæki sé Vodafone, helsti keppinautur Símans á markaði fyrir breiðbandsaðgang. Því verði að skoða umsögn Vodafone í því ljósi. Þá gerir Síminn jafnframt grein fyrir afstöðu sinni til athugasemda Vodafone, eins og nánar verður gerð grein fyrir hér á eftir.

Með hliðsjón af framkomnum athugasemdum og endurskoðun PFS á viðmiðunartilboðinu þótti óhjákvæmilegt að gera breytingar á einstaka ákvæðum viðmiðunartilboðsins til að það yrði í samræmi við skilgreind markmið samkvæmt ákvörðun PFS nr. 8/2008.

Mun stofnunin hér á eftir mæla fyrir um nauðsynlegar breytingar á viðmiðunartilboðinu eins og henni er heimilt að gera samkvæmt 2. mgr. 29. gr. fjarskiptalaga, sbr. nánar í næsta kafla.

Með hliðsjón af framangreindu verður umfjöllun stofnunarinnar hér á eftir skipt niður á eftirfarandi hátt:

Í kafla fjögur verður umfjöllun um tilgang viðmiðunartilboðs og heimildir Póst- og fjarskiptastofnunar til að gera á því breytingar. Í kafla fimm verður umfjöllun um meginefni, einstök álitafni og einstök ákvæði viðmiðunartilboðsins og að lokum verður í kafla sex gerð grein fyrir viðaukum viðmiðunartilboðsins þ.m.t. gjaldskrá Símans fyrir bitastraumsaðgang.

¹⁸ Viðmiðunartilboðið er aðgengilegt á heimasíðu Símans undir slóðinni: www.siminn.is/heildsala

¹⁹ Sjá [frétt hér á vefnum frá 11. ágúst 2009](#): PFS kallar eftir samráði við hagsmunaaðila um viðmiðunartilboð Símans um bitastraumsaðgang

4 Tilgangur viðmiðunartilboðs og heimildir PFS

Eins og fram hefur komið getur PFS á grundvelli 1. mgr. 29. gr. fjarskiptalaga skyldað fjarskiptafyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk til að birta opinberlega ákveðnar upplýsingar til að auka gagnsæi samtengingar eða aðgangs að aðstöðu fjarskiptafyrirtækis, t.d. bókhaldsupplýsingar, tæknilýsingar, upplýsingar um einkenni neta, skilmála, skilyrði fyrir afhendingu og notkun og verðskrá. Þá getur PFS jafnframt skyldað fyrirtæki sem gert er að gæta jafnræðis til að gefa út viðmiðunartilboð sem innihaldi sundurliðaða lýsingu á aðgangi, ásamt skilmálum og skilyrðum þ.á.m. gjaldskrá. PFS getur mælt fyrir um breytingar á viðmiðunartilboði og er heimilt að setja reglur um hvert efni þeirra skuli vera, sbr. 2. mgr. 29. gr. laganna.

Með ákvörðun PFS nr. 8/2008 og heimild í 29. gr. fjarskiptalaga var lögð kvöð á Símann um gagnsæi og að útbúa og birta opinberlega viðmiðunartilboð um bitastraumsaðgang og tengda aðstöðu og þjónustu. Birting viðmiðunartilboðs auðveldar fyrirtækjum að koma inn á markað þar sem fyrirsjáanlegt er hvaða kjör eru í boði varðandi aðgang og þjónustu sem þau þurfa að kaupa og hver sé grundvöllur verðlagningar og annarra skilmála. Skilmálar sem gilda fyrir aðgang að netum og þjónustu skipta miklu máli fyrir nýjan aðila og geta haft úrslitaáhrif á möguleika þeirra til að vinna sér markaðshlutdeild. Ljóst er að samkeppnisstaða þessara aðila er í hættu ef þeir búa við mismunandi skilmála.

Á viðmiðunartilboð að vera sundurliðað að því marki að tryggt sé að öðrum fjarskiptafyrirtækjum sé ekki gert að kaupa aðstöðu og þjónustu sem þau hafa ekki þörf fyrir.²⁰ Viðmiðunartilboðið skal ennfremur vera sundurliðað í samræmi við þarfir markaðarins og innihalda lýsingu á skilmálum og skilyrðum Símanns, ásamt tilheyrandi verðskrá.²¹ Samkvæmt ákvörðuninni skal Símann viðhalda og endurskoða viðmiðunartilboðið eftir þörfum, í samráði við PFS og senda stofnuninni alla samninga sem gerðir eru um bitastraumsaðgang.²²

Viðmiðunartilboð um bitastraumsaðgang skal að lágmarki innihalda eftirfarandi upplýsingar:²³

- a. Almennar upplýsingar um samninginn (aðilar, markmið, skilgreiningar, viðmiðanir)
- b. Lýsingu á þeim bitastraumsaðgangi sem í boði er, sbr. leiðir 1-4 á mynd 1 (í viðauka A)
- c. Upplýsingar um verð fyrir bitastraumsaðgang og flutning bitastraums í netum Símanns, þ.m.t. upplýsingar um afslætti og bitahraða xDSL tenginga
- d. Upplýsingar um verð fyrir aðstöðu og þjónustu sem tengist bitastraumsaðgangi
- e. Upptalning á landssvæðum þar sem aðgangur er í boði
- f. Reikningar og greiðslur
- g. Öryggi neta og tilkynningar
- h. Gæði aðgangs og þjónustu skilgreind
- i. Takmarkanir á flutningsgetu í netum og aðrar takmarkanir

²⁰ Sjá málsgrein 252 í viðauka A.

²¹ Sjá málsgrein 255 í viðauka A.

²² Sjá málsgrein 257-8 í viðauka A.

²³ Sjá málsgrein 256 í viðauka A.

- j. Upptalning á stöðum þar sem vandkvæði kunna að vera á útvegum á samhýsingum
- k. Tækniröfur, sérstaklega um sniðfleti og staðla
- l. Fyrirkomulag viðhaldsþjónusta sem veitt er
- m. Vanefndir (réttur til úrbóta, riftun, skaðabætur)
- n. Upplýsingaskylda og höfundarréttarákvæði
- o. Þagnarskylda
- p. Greiðslutrygging
- q. Tæknileg hæfni
- r. Framsal réttinda og skyldna til þriðja aðila
- s. Endurskoðun
- t. Óviðráðanleg atvik
- u. Gildistaka, gildistími og uppsögn samnings
- v. Misræmi
- w. Fulltrúar aðila
- x. Lögsaga og lausn ágreiningsmála

5 Meginefni og einstök álitæfni viðmiðunartilboðsins

Hér fyrir neðan verður gerð grein fyrir þeim almennu athugasemdum sem bárust eftir samráðsferlið og athugasemdum PFS við einstök ákvæði viðmiðunartilboðsins. Til hægðarauka verður það ákvæði viðmiðunartilboðsins sem gerðar eru athugasemdir við tekið upp orðrétt í upphafi hverrar umfjöllunar. Einungis verður fjallað um þau ákvæði sem gerðar eru athugasemdir við. Önnur ákvæði hefur PFS staðfest óbreytt.

5.1 Almennar athugasemdir við viðmiðunartilboðið

5.1.1 Almennar athugasemdir Vodafone

Í bréfi Vodafone, dags. 15. september 2009, kemur fram að Vodafone telur mjög ámælisvert að Síminn birtir ekki viðmiðunartilboð sitt fyrr en tæpum 15 mánuðum eftir að ákvörðun PFS nr. 8/2008, dags. 18. apríl 2008, tók gildi. Segist Vodafone ekki enn hafa getað keypt bitastraumsaðgang af Símanum og þessi óhóflega töl sé eingöngu til þess fallin að gera Símanum kleift að viðhalda þeim aðgangshindrunum sem eru að mati Vodafone á viðkomandi markaði og draga þannig úr samkeppni frá öðrum fjarskiptafyrirtækjum.

Þá segist Vodafone hafa þurft að standa í stöðugum deilum við Símann um þær skyldur sem umrædd ákvörðun PFS mælir fyrir um. Síminn hafi reynt að komast undan því að afgreiða og selja Vodafone ADSL tengingar til endursölu í samræmi við þær kvaðir sem hvíla á Símanum skv. ákvörðun PFS. Þessar deilur hafi verið bæði tímafrekar og kostnaðarsamar fyrir Vodafone. Þá segir Vodafone að hegðun Símans gagnvart þeim ADSL viðskiptavinum Vodafone sem kaupa sjónvarpsþjónustu hjá Skjánum, systurfélagi Símans, hafi haft skaðleg áhrif fyrir viðskipti Vodafone.

Þá kemur fram síðar í athugasemdum Vodafone að þær ADSL tengingar sem félagið kaupir af Símanum til endursölu séu flokkaðar og verðlagðar eftir hraða. Þrátt fyrir að vera greiða fyrir tiltekinn hraða fái Vodafone þó aldrei upplýsingar um hver sé endanlegur hraði tengingar. Þá er Vodafone ósátt við að fá engar upplýsingar um hvaða tengingar, sem félagið kaupir af Símanum, séu jafnframt nýttar fyrir flutning á Sjónvarpi Símans (IPTV frá Skjánum). Segir Vodafone í þessu sambandi að mikilvægt sé að PFS tryggi að þær ADSL tengingar sem Símanum er skylt að selja í heildsölu séu ekki verðlagðar með þeim hætti að þær séu að niðurgreiða sjónvarpsþjónustu Skjásins. Ætti því að tryggja að endursöluaðili ADSL þjónustu sé ekki látinn greiða fyrir hluta af flutningi á sjónvarpsmerki Skjásins á sömu línu.

Að mati Vodafone er viðmiðunartilboð Símans ófullnægjandi þar sem lýsingar á nauðsynlegri þjónustu eru fátæklegar, auk þess sem allar upplýsingar um verð vanti.

Þá minnir Vodafone á að í umræddri aðgangskvöð kemur fram að Síminn eigi að veita öðrum fjarskiptafélögum aðgang að bitastraumi til að gera þeim kleift að veita notendum sínum aðgang að ýmis konar bandbreiðri þjónustu. Viðmiðunartilboð Símans bjóði hins vegar ekki upp á aðgang að ýmiss konar bandbreiðri þjónustu heldur eingöngu einsleitri internetþjónustu. Hvergi sé að finna upplýsingar um gæðastýringar (QoS) eða loforð um lágmarks afköst sem standa viðsemjendum til boða. Þetta leiði af sér að viðsemjandi Símans geti einungis boðið upp á „best effort“ þjónustur um bitastraumsaðgang Símans. Þá sé heldur ekki boðið upp á

„Multicast“ tækni eða samtengingu. Þá telur Vodafone ómögulegt að bjóða upp á talþjónustu (VoIP) og sjónvarpsþjónustu (IPTV) um þann bitastraumsaðgang sem Síminn býður upp á þrátt fyrir að aðgangskvöðin kveði á um annað.

5.1.2 Almenn umfjöllun Símans

Síminn segir það vekja athygli að aðeins eitt fjarskiptafyrirtæki sjái ástæðu til að gera athugasemdir við viðmiðunartilboðið eftir að PFS óskaði eftir umsögnum hagsmunaaðila um það. Þá þykir Símanum jafnframt athyglisvert að um sé að ræða helsta keppinaut Símans á markaði fyrir breiðbandsaðgang. Að mati Símans eru allar aðrar internetþjónustuveitur sem kaupa bitastraumsaðgang hjá Símanum, með aðgerðarleysi sínu að þessu leyti, að fallast á viðmiðunartilboð Símans óbreytt.

Um markaðshlutdeild fyrirtækjanna segir Síminn að ef tekið sé mið af fjölda áskrifenda að DSL þjónustu yfir koparheimtaugar Mílu sé ljóst að þegar fjöldi viðskiptavina Tals, sem veitir internetþjónustu að mestu yfir DSL kerfi Vodafone, og Vodafone er lagður saman hefur Vodafone um 43% hlutdeild en Síminn ríflega 53% hlutdeild. Telur Síminn því að skoða verði umsögn Vodafone í því ljósi að um sé að ræða keppinaut Símans á markaði fyrir heildsöluaðgang að breiðbandsþjónustu frekar en að um sé að ræða internetþjónustuveitu sem kaupir bitastraumsaðgang af Símanum. Að mati Símans hefur Vodafone hag af því að íþyngja keppinaut sínum á markaði.

Þá gerir Síminn athugasemdir við að PFS hefur ekki tekið markaðsgreiningu á hlutaðeigandi markaði til endurskoðunar og vísar í því sambandi í úrskurð úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála nr. 5/2008, frá 17. október 2008, sem staðfesti ákvörðun PFS nr. 8/2008. Kemur eftirfarandi fram í lokamálslið forsendna úrskurðarins:

„Lagt er að PFS að taka umrædda markaðsgreiningu til endurskoðunar eins fljótt og auðið er, enda er óumdeilt að nokkrar breytingar hafa orðið á þessum markaði frá því að síðustu gögn lágu fyrir.“

Segir Síminn að þær breytingar sem þarna er vísað til séu að helstu keppinautum á umræddum markaði fækkaði úr þremur í tvo með því að Vodafone keypti DSL fjarskiptakerfi Tals. Hafi ákvörðun PFS og hinn tilvitnaði úrskurður byggt á því að helstu keppinautar á markaðinum væru þrír og talsverður munur væri á hlutdeild Símans og hinna tveggja.

Síminn telur tilvitnað orðalag úrskurðarnefndar vísa til þess að endurskoðun ákvörðunarinnar þoli enga bið vegna þeirra verulegu breytinga sem höfðu orðið á markaðinum er úrskurður gekk. Skorar Síminn á PFS að hefja þegar endurskoðun markaðsgreiningar og hraða endanlegri ákvarðanatöku eins og frekast er kostur. Þá óskar Síminn eftir að PFS gefi skýringar á því hvað veldur því að endurskoðun markaðsgreiningar sé ekki hafin og ef fyrirsjáanlegt sé að afgreiðsla málsins muni tefjast enn frekar verði upplýst hverjar ástæður tafanna séu og hvenær ákvörðunar megi vænta.

Þá telur Síminn, í ljósi þess að skuldir Vodafone voru felldar niður að verulegu leyti með samþykkt nauðasamninga Teymis hf., móðurfélags Vodafone, við lánadrottna, að ekki sé hægt að deila um það lengur að Síminn uppfyllir ekki lengur skilyrði 1. mgr. 18. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 og 4. tl. 1. mgr. 4. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 um að hafa þann

efnahagslega styrkleika á markaðinum að geta hindrað virka samkeppni án tillits til keppinauta, viðskiptavina og neytenda.

Að mati Símans er það röng forgangsröðun hjá PFS að fara með umrætt viðmiðunartilboð í umsagnarferli í stað þess að hraða endurskoðun markaðsgreiningu á markaði sem hefur breyst í verulegum atriðum frá því forsendur ákvörðunar lágu fyrir. Telur Síminn að aðkoma PFS að markaðinum miðist við markaðsgerð sem ekki eigi lengur við og stofnunin því ekki að sinna skyldu sinni að haga eftirliti sínu í samræmi við markaðsgerðina eins og hún er í raun, þrátt fyrir árgömum fyrirmæli æðra sett stjórnvalds um að endurskoða markaðsgreiningu eins fljótt og auðið er.

Segir Síminn að skylda PFS til að framkvæma markaðsgreiningu og leggja á fyrirfram kvaðir á fjarskiptamörkuðum gangi út á það að leysa þau samkeppnisvandamál sem talin eru vera fyrir hendi. Að mati Símans er umsagnarferli vegna umrædds viðmiðunartilboðs ekki til þess fallið að leysa samkeppnisvandamál heldur verði PFS að leysa það mikla ójafnvægi sem er á milli þeirra kvaða sem lagðar eru á Símann annars vegar og Vodafone hins vegar á umræddum markaði. Telur Síminn það ójafnvægi vera Símanum í óhag og það verði PFS að leiðrétta án frekari tafa.

5.1.3 Andsvör Símans við almennum athugasemdum Vodafone

Um þá gagnrýni Vodafone að ekki hafi verið staðið við sex mánaða birtingarfrest á viðmiðunartilboðinu frá því að ákvörðun PFS tók gildi, heldur hafi það tekið Símann tæpa 15 mánuði, segir Síminn að fyrirtækið hafi skilað kostnaðargreiningu fyrir umræddan markað um síðustu áramót. Því taldi Síminn að fyrirtækinu bæri ekki að birta viðmiðunartilboðið fyrr en afstaða PFS til þeirrar kostnaðargreiningar lægi fyrir. Var Síminn búinn að upplýsa PFS um þennan skilning og voru ekki gerðar athugasemdir við það af hálfu PFS á því stigi. Síðar óskaði PFS eftir því að Síminn birti viðmiðunartilboðið og var það þá birt í kjölfarið. Verðskrá (viðauki 1) var þó ekki birt þar sem ekki lá fyrir samþykki stofnunarinnar á kostnaðargreiningu Símans. Leit Síminn svo á að ekki væri hægt að birta ósamþykktu verðskrá.

Þá krefst Síminn þess að verðskrá fyrir viðmiðunartilboðið verði ekki birt opinberlega þegar PFS hefur samþykkt hana. Telur Síminn að sú kvöð að skylda fyrirtækið til að birta tilboð sitt opinberlega vinni gegn samkeppni. Krefst því Síminn þess, með vísan til 1. tl. 25. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, að PFS afturkalli þann hluta ákvörðunar nr. 8/2008 sem snýr að skyldunni til að birta viðmiðunartilboðið opinberlega.

Síminn telur ekki raunhæft að gera kröfu um að framangreind ákvörðun PFS verði afturkölluð í heild sinni á þessu stigi málsins, enda er Símanum ljóst að nauðsynlegt er að framkvæma nýja markaðsgreiningu til að meta stöðuna á markaðinum og afnema kvaðir verði það niðurstaða PFS að Síminn hafi ekki umtalsverðan markaðsstyrk á markaðinum. Hins vegar telur Síminn að afturköllun á þeirri kvöð á Símann að birta viðmiðunartilboðið muni leiða til aukinnar samkeppni og jafna þann aðstöðumun sem er á milli Símans og Vodafone í samkeppninni um að fá internetþjónustuveitur inn á net sín.

Segir Síminn að í framangreindri kröfu felist ekki að Símanum beri ekki að vinna að gerð viðmiðunartilboða og samningsverð við aðila sem óska eftir bitastraumsaðgangi, heldur aðeins að tilboðin/samningar séu einungis send PFS til yfirferðar.

Telur Síminn skilyrði 1. tl. 25. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 vera uppfyllt. PFS geti því afturkallað ákvörðunina að eigin frumkvæði og ekki þurfi sérstaka og umfangsmikla málsmeðferð til. Að mati Símans myndi afturköllunin ekki leiða til tjóns fyrir aðila og skilyrði ákvæðisins því uppfyllt. Bendir Síminn á að afturköllun á grundvelli 1. tl. 25. gr. stjórnarsýslulaga sé nátengd meðalhófsreglu 12. gr. sömu laga og að efnislega fjallar ákvæðið um að stjórnvald skuli velja vægasta úrræði sem völ er á til að ná því markmiði sem að er stefnt. Segir Síminn að afnám skyldu til að birta viðmiðunartilboð hafi ekki áhrif á skyldu til að ganga til samninga um bitastraumsaðgang og útbúa viðmiðunartilboð. Telur Síminn að skyldan til að gera viðmiðunartilboð og veita bitastraumsaðgang, þar sem jafnræði aðila er tryggt, nái því markmiði sem að var stefnt með umræddri ákvörðun PFS. Að mati Símans styður afturköllun á kvöð um birtingu frekar það markmið sem að er stefnt um að efla virka samkeppni á markaðinum, sem er jafnframt kjarnaatriði í löggjöf um fjarskipti, sbr. 2. mgr. 1. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003.

Fallist PFS ekki á að afturkalla kvöð um að birta viðmiðunartilboðið gerir Síminn þá kröfu að félaginu verði ekki gert skylt að birta trúnaðarupplýsingar í tilboðinu. Er þá fyrst og fremst átt við verðskrár og aðra kostnaðarliði sem eðlilegt er að leynt fari, nema einungis á milli Símans og viðsemjanda. Um rökstuðning við þessari kröfu vísar Síminn til þess sem rakið er hér að framan og segir það verði að teljast óeðlilegt í samkeppnislegu tilliti að keppinautur Símans á umræddum markaði geti ávallt skoðað hvað Síminn bjóði viðsemjendum sínum þegar gengið er til samningaviðræðna.

Um lagaheimild fyrir að veita framangreinda undanþágu frá birtingu bendir Síminn á 2. másl. 1. mgr. 29. gr. fjarskiptalaga þar sem segir að heimilt sé að veita undanþágu frá birtingu upplýsinga ef fjarskiptafyrirtæki getur sýnt fram á að þær varði mikilvæga fjárhags- eða viðskiptahagsmuni sem sanngjarnt og eðlilegt sé að fari leynt. Í þessu sambandi segir Síminn að verðskrár og kostnaðarupplýsingar séu viðkvæmar viðskiptaupplýsingar og teljast því skilyrði ákvæðisins um að veitt sé undanþága frá skyldunni til að birta þær vera uppfyllt með vísan til þess sem að framan er rakið um aðstöðumun Símans annars vegar og Vodafone hins vegar í samkeppni á fjarskiptamarkaði 12.

Um þá gagnrýni Vodafone að nú 16 mánuðum eftir að ákvörðun PFS nr. 8/2008 tók gildi hafi Vodafone ekki getað keypt bitastraumsaðgang af Símanum segir Síminn að aðgangur að DSL kerfi Símans hafi verið við lýði frá árinu 1999 og öllum internetþjónustuveitum hafi boðist aðgangur að netinu frá þeim tíma. Staðhæfing Vodafone um annað sé því röng.

Þá bendir Síminn á að í samræmi við ákvörðun PFS nr. 8/2008, frá 18. apríl 2008, hafi Síminn veitt 35% afslátt á ADSL tengingum í heildsölu frá þeim smásöluverðum sem um ræðir frá dagsætningu ákvörðunar.

Þá hafnar Síminn fullyrðingu Vodafone um að Síminn hafi reynt að fara á svig við ákvörðun PFS nr. 8/2008. Segir Síminn þessa fullyrðingu Vodafone ekki vera studda neinum rökum eða

gögnum. Það að ágreiningur sé til staðar milli Símans og Vodafone þýði ekki að Síminn brjóti gegn ákvörðuninni. Segir Síminn að fyrirtækið hafi lagt sig fram við að uppfylla kvaðir PFS á markaði 12 og leyst ágreiningsmál í samvinnu við stofnunina. Þá bendir Síminn á að ágreiningur um sjónvarpsmál sem Vodafone hefur tengt markaði 12, þó það falli undir smásölumarkað, sé til umfjöllunar hjá Samkeppniseftirlitinu.

Um þá kvörtun Vodafone að fyrirtækið fái ekki upplýsingar um endanlegan hraða ADSL tenginga sem þeir kaupa segir Síminn að allar ADSL tengingar séu settar upp og seldar sem hraði „allt að“ þeim hraða sem tilgreindur er. Hraði hjá notanda ráðist bæði af gæðum línunnar sem og frágangi tenginga hjá endanotanda og sé því breytilegur eftir aðstæðum. Vodafone geti hins vegar sannreynt hraðann með mælingum hjá endanotanda, til að tryggja að hann fái þá þjónustu sem Vodafone sé að selja honum, enda er Vodafone með viðskiptasambandið og fyrsta stigs þjónustuna.

Um þá kröfu Vodafone að fá upplýsingar um hvaða tengingar séu jafnframt nýttar fyrir flutning á IPTV fyrir Skjáinn/Sjónvarp Símans segir Síminn að ákvörðun um slíka upplýsingaskyldu falli utan valdsviðs PFS.

Síminn hafnar þeirri fullyrðingu Vodafone að internetþjónustuveitur niðurgreiði kostnað vegna sjónvarpsdreifikerfis Símans. Segir Síminn að í kostnaðargreiningu á umræddum markaði sem hafi verið skilað til PFS komi þetta glöggt fram.

Þá hafnar Síminn öðrum almennum athugasemdum Vodafone og telur sig vera uppfylla kvaðir PFS í hvívetna.

5.1.4 Niðurstaða PFS um almennar athugasemdir Vodafone og Símans

5.1.4.1 Almennt

Áður en PFS tekur endanlega afstöðu til þessa viðmiðunartilboðs var efnt til hefðbundins samráðs þar sem hagsmunaaðilum var gefið færi á að koma að athugasemdum við viðmiðunartilboðið. Við endurskoðun og yfirferð PFS á viðmiðunartilboðum sem þessum tekur stofnunin mið af öllum málefnalegum sjónarmiðum sem fram koma áður en endanleg afstaða er tekin til þess hvort viðmiðunartilboð uppfylli þær kvaðir sem lagðar voru á og þjóni þeim markmiðum sem að var stefnt þ.e. að styrkja og auka samkeppni á umræddum markaði, sem og hvort það samrýmist ákvæðum fjarskiptalaga að öðru leyti.

Síminn telur að PFS beri að skoða umsögn Vodafone um viðmiðunartilboðið í því ljósi að um sé að ræða keppinaut Símans á umræddum markaði fremur en internetþjónustuveitu sem kaupir breiðbandsaðgang af Símanum. Vill PFS í þessu sambandi taka fram að stofnunin skoðar allar umsagnir sem henni berast vegna viðmiðunartilboða sjálfstætt en ekki sérstaklega með tilliti til þess í hvaða stöðu umsagnaraðili er hverju sinni. Hins vegar vill PFS benda á að burtséð frá því að Vodafone sé samkeppnisaðili Símans á umræddum markaði þá er fyrirtækið um leið langstærsti viðskipavinur Símans um heildsöluaðgang að bitastraumi og eðlilegt að slíkur aðili sjái ástæðu til að gera athugasemdir við viðmiðunartilboðið.

Þá gerir PFS fyrirvara við umfjöllun Símans um markaðshlutdeild Símans og Vodafone á umræddum markaði varðandi fjölda áskrifenda að DSL þjónustu yfir koparheimtaugar Mílu.

Staðreyndin sé sú að Síminn er með yfir 61% markaðshlutdeild en ekki 53% á heildsölumarkaði fyrir xDSL bitastraum, en framangreind markaðshlutdeild hefur haldist nær óbreytt undanfarin misseri. Að sama skapi er markaðshlutdeild Vodafone um 38% en ekki 43% eins og Síminn fullyrðir. Tölur PFS byggja á tölfræðisöfnun frá öllum fjarskiptafyrirtækjum á landinu sem safnað er saman af hálfu stofnunarinnar á sex mánaða fresti.

Síminn gagnrýnir PFS fyrir að hafa enn ekki tekið greiningu á hlutaðeigandi markaði til endurskoðunar, þrátt fyrir ummæli í úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála um að svo yrði gert eins fljótt og auðið er.²⁴ Í þessu sambandi skal það tekið fram að greining á fjarskiptamörkuðum hér á landi er viðvarandi verkefni PFS og eru markaðsgreiningar endurskoðaðar með reglubundnum hætti á 2-3 ára fresti eða fyrr ef aðstæður breytast skjótt. Er nefndinni sem og Símanum þetta ljóst. Í árslok 2007 var unnið að markaðsgreiningum á ellefu mörkuðum (skv. tilmælum ESA þar um frá 14. júlí 2004) og í árslok 2008 hafði PFS birt ákvörðun á öllum ellefu mörkuðunum²⁵ og þar með lokið greiningu á 17 mörkuðum alls og kveðið á um aðgangsskyldur með bindandi ákvörðunum þar sem við átti.²⁶

ESA gaf út ný tilmæli þann 5. nóvember 2008 þar sem fyrirfram eru skilgreindir 7 markaðir í stað þeirra 18 sem skilgreindir voru í eldri tilmælunum. Það er hins vegar ekki hægt að breyta kvöðum eða fella þær niður án þess að ný markaðsgreining fari fram og niðurstaða hennar gefi tilefni til breytinga, jafnvel þó svo að markaður sé ekki lengur í nýju tilmælunum.

Á síðasta ári hóf PFS greiningu á markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum (markaður 7) og greiningu á markaði fyrir aðgang og upphaf símtala í farsímanetum (markaður 15 skv. eldri tilmælum) og á mörkuðum fyrir aðgang að föstum aðgangsnæti (markaður 4) og markaði fyrir breiðbandsaðgang (markaður 5). Gert er ráð fyrir að ljúka framangreindum markaðsgreiningum með ákvörðunum á þessu ári, sbr. tímaáætlun PFS um vinnu við markaðsgreiningar á árinu 2010 sem birt er á heimasíðu PFS undir tenglinum „Markaðsgreining“.²⁷ Auk þess að birta framangreindar upplýsingar á heimasíðu stofnunarinnar hefur PFS margsinnis gert Símanum grein fyrir stöðu þessara mála, bæði munnlega á fundum og í bréfum stofnunarinnar í tengslum við yfirferð PFS á kostnaðargreiningu Símans á umræddum markaði.

PFS tekur vissulega mark á fyrirmælum nefndarinnar enda hefur PFS nú þegar hafið vinnu við markaðsgreiningu á heildsölumarkaði fyrir bitastraum (markaður 5), um einu ári fyrr en upphaflega var gert ráð fyrir. PFS hefur fylgst náið með áhrifum samruna Teymis og IP-fjarskipta og er það mat stofnunarinnar að samruninn hafi ekki haft veruleg áhrif á stöðu Símans á markaðinum. Þvert á fullyrðingar Símans þá hefur raunin verið sú að markaðshlutdeild Símans hefur haldist óbreytt og samkeppnisstaða Símans haldist sterk eins

²⁴ Sjá lokamálslið forsendna úrskurðarins: [Úrskurður úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála nr. 5/2008](#), frá 17. október 2008

²⁵ Sjá heimasíðu PFS: [yfirlit yfir markaði og markaðsgreiningar hjá PFS skv. tilmælunum frá 2004](#). (Tafla yfir markaði og tímasetningar samráðs, ákvarðana og úrskurða).

²⁶ Að höfðu samráði við Eftirlitsstofnun EFTA (ESA) var innanlandsmarkaður fyrir alþjóðlegt reiki (markaður 17) ekki greindur. Þar með lauk PFS markaðsgreiningu á öllum 18 mörkuðunum sem skilgreindir eru í tilmælum ESA frá 14. júlí 2004.

²⁷ Sjá www.pfs.is: [Um markaðsgreiningu](#)

og áður fyrr. Síminn hefur hvorki misst markaðshlutdeild né orðið fyrir verðþrýstingi frá samkeppnisaðilum. PFS hefur einnig litið til þess að Samkeppniseftirlitið setti samruna Teymis og IP-fjarskipta ströng skilyrði um aðskilnað í sölu- og markaðsstarfi o.fl. Þar sem að Teymi, að mati Samkeppniseftirlitsins, braut gegn skilyrðum um samruna fyrirtækjanna mælti stofnunin m.a fyrir um söluskyldu Tals úr samstæðu Teymis sbr. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 27/2009. Er nú hafið opið sölufurli á félaginu. Gangi þau áform eftir er þau samlegðaráhrif sem Síminn vísar til ekki lengur til staðar.

Hvað varðar athugasemdir Símans um að það sé röng forgangsröðun hjá PFS að fara með umrætt viðmiðunartilboð í samráð í stað þess að endurskoða markaðsgreiningu á markaðinum vill PFS taka fram að verkefni stofnunarinnar í tengslum við eftirlit og eftirfylgni með álögðum kvöðum sem í gildi eru hverju sinni hafa á engan hátt áhrif á hversu hratt markaðsgreiningar vinnast hjá stofnuninni. Starfsmenn greiningardeildar PFS hafa umsjón með markaðsgreiningum á fjarskiptamarkaði. Sömu starfsmenn sjá hins vegar ekki um eftirlit og eftirfylgni með því að fyrirtæki á markaði uppfylli álagðar kvaðir. Hefði PFS látið af umsagnarferli vegna þessa viðmiðunartilboðs hefði slík ákvörðun ekki leitt til þess að hægt hefði verið að hraða markaðsgreiningu á umræddum markaði. Hins vegar geta tafir á að viðmiðunartilboð er birt í samræmi við álagða kvöð leitt til þess að endurskoðun á markaðsgreiningu dragist, enda mikilægt að álagðar kvaðir verði uppfylltar eins og kostur er áður en markaðsgreining fer fram að nýju.

Eins og fram hefur komið er tilgangur markaðsgreiningar að skera úr um hvort samkeppni sé virk á þeim mörkuðum sem skilgreindir hafa verið og að taka ákvörðun um að leggja á, viðhalda, breyta eða fella niður kvaðir á fyrirtæki með umtalsverða markaðshlutdeild. Verði það mat stofnunarinnar að lokinni nýrri markaðsgreiningu á markaði 5 (áður markaður 12) að allar eða hluti þeirra kvaða sem lagðar voru á Símann hafi skilað fullnægjandi árangri, þ.e. að koma á virkri samkeppni á markaðinum, verða þær felldar niður með formlegri *ákvörðun* stofnunarinnar í samræmi við ákvæði 17. gr. fjarskiptalaga. Þangað til að ný ákvörðun liggur fyrir, á grundvelli endurskoðaðrar markaðsgreiningar, gilda álagðar kvaðir í samræmi við ákvörðun PFS nr. 8/2008, þ.á.m. kvöð um birtingu viðmiðunartilboðs.

5.1.4.2 Um gagnrýni Vodafone að Síminn hafi ekki staðið við 6 mánaða birtingarfrest á viðmiðunartilboðinu.

Samkvæmt ákvörðun PFS nr. 8/2008, sem tók gildi þann 18. apríl 2008, bar Símanum að leggja viðmiðunartilboð sitt fyrir stofnunina til samþykktar og birta opinberlega eigi síðar en sex mánuðum eftir að ákvörðunin tók gildi.

Þegar viðmiðunartilboð hafði ekki borist óskaði PFS eftir, með bréfi til Símans dags. 8. janúar 2009, að Síminn sendi stofnunni heildsölugjaldskrá, kostnaðargreiningu og viðmiðunartilboð um bitastraumsaðgang til endursölu eigi síðar en 31. sama mánaðar.

Með bréfi PFS, dags. 19. mars 2009, var ítrekuð krafa PFS um að Síminn birti og sendi stofnuninni viðmiðunartilboð sitt.

Með bréfi PFS, dags. 3. júní 2009, er skylda Símans til að birta umrætt viðmiðunartilboð áréttuð að nýju og Símanum gefinn lokafrestur til 1. júlí 2009 til að birta viðmiðunartilboð

sitt. Kemur þar fram að þrátt fyrir fyrri ítrekunarbréf PFS hafi Síminn hvorki gefið skýringar á því að hafa ekki þegar birt viðmiðunartilboðið né óskað eftir fresti til þess. Væri það ámælisvert að Síminn hafi á þennan hátt vanefnt skyldu sína til að birta viðmiðunartilboðið og hunsað þau bréf sem PFS hafi sent fyrirtækinu af því tilefni. Þá var jafnframt tekið fram að bærisk viðmiðunartilboð ekki frá Símanum innan þessa lokafrests væri óhjákvæmilegt annað en að stofnunin gripi til viðeigandi þvingunarúrreða í samræmi við ákvæði 12. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, og tæki ákvörðun um að leggja á Símann dagsektir fyrir hvern dag sem liði án þess að viðmiðunartilboðið væri afhent.

Viðmiðunartilboð Símans var birt þann 1. júlí 2009 og, eins og fram hefur komið, óskaði PFS eftir umsögnum hagsmunaraðila um það rúmum mánuði síðar eða þann 11. ágúst sama ár.

Hvað varðar ummæli Símans um að PFS hafi ekki gert athugasemdir við þá fyrirætlan fyrirtækisins um að birta ekki viðmiðunartilboðið fyrr en að samþykkt kostnaðargreining lægi fyrir þá er því hafnað af hálfu PFS. Þvert á móti bera framangreind bréfasamskipti við Símann skýran vott um þá afstöðu PFS væri að fyrirtækinu bæri að birta umrætt viðmiðunartilboð óháð niðurstöðu kostnaðargreiningar.

Sú töf sem varð á birtingu viðmiðunartilboðsins verður að skrifast alfarið á Símann sjálfan og þess vegna hlýtur það að skjóta skökku við að Síminn kvarti undan forgangsörðun PFS í þessum efnum og að umsagnarferli vegna viðmiðunartilboðsins sé ekki til þess fallið að leysa samkeppnisvandamál. Verður Síminn að bera hallann af því að birta viðmiðunartilboð sitt svo seint sem raun ber vitni, enda á Símanum að vera ljóst að hefði fyrirtækið birt viðmiðunartilboð sitt á þeim tíma sem fyrirtækinu var skylt að gera, skv. ákvörðun PFS nr. 8/2008, væri umsagnarferli og vinnu PFS við yfirferð á tilboðinu hugsanlega lokið fyrir mörgum mánuðum síðan.

5.1.4.3 Um kröfu Símans um að PFS afturkalli kvöð um að viðmiðunartilboðið verði að birta opinberlega

Síminn styður kröfu þessa með vísan til 1. tölul. 25. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 þar sem segir að stjórnvald geti afturkallað ákvörðun sína að eigin frumkvæði þegar það er ekki til tjóns fyrir aðila. Með vísan til þessa krefst Síminn þess að PFS afturkalli ákvörðun um kvöð um birtingu viðmiðunartilboða þar sem það muni að mati Símans ekki leiða til tjóns fyrir aðila og telur Síminn skilyrði ákvæðisins því uppfyllt.

Sú fullyrðing Símans að afturköllun á kvöð um birtingu viðmiðunartilboðs muni ekki leiða til tjóns fyrir aðila er aðeins rökstudd með hliðsjón af hagsmunum Símans. Kvöð þessi var hins vegar lögð á með hagsmuni hugsanlegra samkeppnisaðila og neytenda að leiðarljósi og því telur PFS ekki tímabært að falla frá eða afturkalla kvöð um birtingu viðmiðunartilboðs fyrr en leitt hefur verið í ljós að kvöðin hafi skilað tilætluðum árangri eða aðstæður hafa breyst. Verður framangreint ekki leitt í ljós með vissu fyrr en endurskoðuð markaðsgreining liggur fyrir og ný ákvörðun PFS um útnefningu fyrirtækis með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða á heildsölumarkaði fyrir breiðbandsaðgang hefur verið birt.

Í þessu sambandi vill PFS minna á fyrrnefnt ákvæði 17. gr. fjarskiptalaga, þá sérstaklega 1. másl. 2. mgr. ákvæðisins sem hljóðar svo:

„**Markaðsgreiningin** skal vera grundvöllur **ákvörðunar** um hvort Póst- og fjarskiptastofnun skuli leggja á, viðhalda, **breyta** eða **fella niður** kvaðir á fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk skv. 18. gr.“ (feitletrun PFS)

Með ákvörðun PFS nr. 8/2008 var lögð kvöð á Símann um gagnsæi sem fól í sér að Símanum er skylt að birta viðmiðunartilboð um bitastraumsaðgang og tengda aðstöðu og þjónustu. Eins og sjá má af framangreindu ákvæði 17. gr. fjarskiptalaga verður þessi kvöð ekki felld niður nema með formlegri ákvörðun PFS að undangenginni markaðsgreiningu stofnunarinnar.

Síminn hefur áður sett fram kröfu um að kvöð um birtingu á viðmiðunartilboði verði afturkölluð. Var þá um að ræða viðmiðunartilboð Símans fyrir aðgang að farsímaneti fyrirtækisins. Með ákvörðunum PFS nr. 19/2009 og 20/2009 frá 26. nóvember 2009²⁸ var þessari kröfu Símans hafnað með þeim rökum sem þar er að finna.

Með vísan til ofangreinds og rökstuðnings PFS í framangreindum ákvörðunum stofnunarinnar synjar PFS þeirri kröfu Símans um að kvöð um birtingu viðmiðunartilboðsins verði afturkölluð.

5.1.4.4 Um kröfu Símans um að fyrirtækinu verði ekki gert skylt að birta trúnaðarupplýsingar í hlutaðeigandi viðmiðunartilboðum

Eins og fram kemur í 2. másl. 1. mgr. 29. gr. fjarskiptalaga er heimilt að veita undanþágu frá birtingu upplýsinga ef fjarskiptafyrirtæki getur sýnt fram á að þær varði mikilvæga fjárhags- eða viðskiptahagsmuni sem sanngjarnt og eðlilegt er að leynt fari. Að mati Símans eru verðskrár og kostnaðarupplýsingar viðkvæmar viðskiptaupplýsingar og telur Símann óeðlilegt í samkeppnislegu tilliti að keppinautur Símans á hlutaðeigandi markaði geti ávallt skoðað hvað Símann býður viðsemjendum sínum sem óska eftir bitastraumsaðgangi. Með vísan til þessa telur Símann skilyrði ákvæðisins um að veitt sé undanþága frá skyldunni til að birta umræddar trúnaðarupplýsingar vera uppfyllt.

Í ákvörðun PFS nr. 8/2008 kemur skýrlega fram að Símann skuli útbúa og birta viðmiðunartilboð sem skuli enn fremur vera sundurliðað í samræmi við þarfir markaðarins og innihalda lýsingu á skilmálum og skilyrðum Símans, ásamt tilheyrandi verðskrá. Hefur tilgangur þessara kvaðar verið útskýrður hér á undan, sem og í umræddri ákvörðun.²⁹

PFS fellst ekki á að verðskrár fyrir bitastraumsaðgang í heildsölu séu viðkvæmar viðskiptaupplýsingar né óeðlilegar í samkeppnislegu tilliti, sérstaklega þegar haft er í huga að Vodafone sem er eini raunverulegi keppinauturinn er langstærsti kaupandi þjónustunnar fyrir utan smásöluvið Símans. Því er Vodafone ljóst hver verð Símans eru á hverjum tíma.

²⁸ Sjá kafla 5.1.2.3 í ákvörðun PFS nr. [20/2009](#), frá 26. nóvember 2009, um breytingar á skilmálum viðmiðunartilboðs um sýndarnetsaðgang að farsímaneti Símans hf., og ákvörðun PFS nr. [19/2009](#), frá 26. nóvember 2009, um breytingar á skilmálum viðmiðunartilboðs um endursöluaðgang að farsímaneti Símans hf.

²⁹ Sjá kafla 2.3 í ákvörðun PFS nr. 8/2008 og jafnframt umfjöllun um kvöð um gagnsæi í kafla 6.4.3 í viðauka A (Greining á markaði 12) með ákvörðun PFS nr. 8/2008.

Jafnframt er útbreiðsla DSL kerfis Vodafone mun minni en Símans og önnur DSL kerfi lítil og staðbundin. PFS bendir einnig á að einn meginþingur þess að birta verðskrá er að gefa aðila sem hefur hug á að koma inn á markaðinn tækifæri til að afla upplýsinga um verð og aðra skilmála með aðgengilegum hætti. Slíkar upplýsingar nýtast m.a. þegar metið er hvort hagkvæmara sé að fara í heildsöluviðskipti við starfandi kerfisrekanda eða byggja upp eigið kerfi.

Með ákvörðun PFS nr. 7/2010 hefur PFS samþykkt kostnaðargreinda verðskrá Símans og í kafla 13 í ákvörðuninni er fjallað um kröfu fyrirtækisins um að verðskráin skuli njóta trúnaðar. Var þeirri kröfu hafnað af hálfu PFS. Þar með gerist þess ekki þörf að fjalla frekar um umrædda kröfu Símans í ákvörðun þessari.

5.1.4.5 Um fullyrðingu Vodafone þess efnis að fyrirtækið hafi ekki getað keypt bitastraumsaðgang hjá Símanum.

Fram kemur í fyrrnefndu bréfi Vodafone að fyrirtækið hafi enn ekki getað keypt bitastraumsaðgang af Símanum þrátt fyrir að 16 mánuðir séu liðnir síðan ákvörðun PFS nr. 8/2008 tók gildi. Ljóst er að framangreind fullyrðing Vodafone er ekki rétt þar sem fyrirtækið hefur keypt bitastraumsaðgang af Símanum til að selja ADSL tengingar til endursölu í nokkur ár, enda kemur það líka fram síðar í bréfi Vodafone að „[þ]ær ADSL tengingar sem Vodafone er að kaupa af Símanum til endursölu eru flokkaðar og verðlagðar eftir hraða.“

Hvort umræddur bitastraumsaðgangur hafi verið veittur í fullu samræmi við álagðar kvaðir hefur hins vegar verið deilt um og, eins og aðilum þessa máls er kunnugt um, hefur PFS haft afskipti af slíkum deilum fyrirtækjanna. Afskipti PFS hafa þó takmarkast við lagalegar heimildir stofnunarinnar þar um og hafa því eingöngu náð til heildsölumarkaðar fyrir bitastraumsaðgang en ekki t.a.m. til smásölumarkaðar, sjónvarpsþjónustu og búnaðar tengdri henni eða annarrar virðisaukandi þjónustu Símans eða Skjásins á smásölumörkuðum. Má í þessu sambandi benda á ákvörðun PFS nr. [15/2008](#) frá 18. júlí 2008 í ágreiningsmáli Vodafone og Símans um afslátt af verði fyrir bitastraumsaðgang til endursölu. Álitamál er varða smásölu- og sjónvarpsmarkað heyrja hins vegar undir Samkeppniseftirlitið (SE), sbr. ákvörðun SE frá 18. desember 2009 nr. 41/2009.³⁰

³⁰ [\[Ákvörðun\]](#) nr. 41/2009, [Brot Símans hf. á ákvörðun samkeppnisráðs nr. 10/2005 Samruni La-](#) þar sem Samkeppniseftirlitið komst að þeirri niðurstöðu að Síminn hafi gerst brotlegur við skilyrði sem eftirlitið setti honum í fyrri ákvörðun og þannig raskað með alvarlegum hætti samkeppni frá minni keppinautum. Lagði Samkeppniseftirlitið 150 m.kr. sekt á Símann.

5.2 Vöruframboð samkvæmt ADSL staðli

Að mati Vodafone býður viðmiðunartilboð Símans ekki upp á möguleikann á annars konar bandbreiðum aðgangi en fyrir hefðbundna internetþjónustu. Segir Vodafone að viðsemjandi geti aðeins boðið upp á „best effort“ þjónustur um bitastraumsaðgang Símans. Ekki sé boðið upp á tengingar sem geri ríkari gæðakröfur en „best effort“. Þannig sé viðsemjendum gert ómögulegt að bjóða upp á þjónustu sem gerir kröfur um þann aðgang sem Síminn býður., s.s. talþjónustu (VoIP) og sjónvarpsþjónustur (IPTV).

Þrátt fyrir að Símanum hafi verið gefið færi á að svara þessari gagnrýni Vodafone hefur Síminn ekki getað, eða séð ástæðu til, að sýna fram á að í boði sé aðgangur sem gerir viðsemjendum í raun kleift að veita ýmiss konar bandbreiða þjónustu, þ.e. fleiri þjónustur, þ.m.t. þær þjónustur sem Vodafone nefnir hér að framan, en einungis hefðbundna internetþjónustu. Þess í stað hefur Síminn hafnað þessum athugasemdum Vodafone án frekari skýringa eða rökstuðnings.

5.2.1 Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun

Eins og fram kemur í ákvörðun PFS nr. 8/2008 ber Símanum að verða við eðlilegum og sanngjörnum beiðnum fjarskiptafyrirtækja um opinn aðgang að sérstakri netaðstöðu á koparheimtaugum á heildsölustigi. Eins og útskýrt er í ákvörðuninni er um að ræða aðgang að bitastraumi sem fer um efri tíðnihlutann á koparheimtaugum í þeim tilgangi að gera öðrum fjarskiptafyrirtækjum kleift að veita notendum sínum aðgang að *ýmiss konar bandbreiðri þjónustu*. Samkvæmt þessu er ljóst að sá aðgangur sem Símanum ber að veita felur í sér að viðsemjendur Símans hafi möguleika á að nýta aðganginn til að veita notendum sínum fleiri bandbreiðar þjónustur en einungis hefðbundna internetþjónustu.

Til að hindra að Síminn héldi uppi háttsemi sem hefði neikvæð áhrif á samkeppni, var ásamt kvöð um aðgang, einnig lögð á Símann kvöð um jafnræði. Samkvæmt jafnræðiskvöðinni ber Símanum m.a. að veita öðrum fjarskiptafyrirtækjum þjónustu með sömu skilmálum og gæðum og það veitir eigin þjónustudeildum eða tengdum aðilum.³¹

Til að tryggja að jafnræðiskvöðin yrði virk var jafnframt lögð á Símann kvöð um gagnsæi, sem felur það m.a. í sér að Síminn útbúi og birti viðmiðunartilboð það sem hér er til umfjöllunar. Tilgangur gagnsæiskvaðarinnar var m.a. sá að hindra möguleika Símans til að mismuna milli aðila. Eins og fram hefur komið þá ber Símanum að sundurliða viðmiðunartilboðið að því marki að tryggt sé að öðrum fjarskiptafyrirtækjum sé ekki gert að kaupa aðstöðu og þjónustu sem ekki er þörf fyrir. Möguleikinn á slíkri stöðu er t.a.m. fyrir hendi ef vöruframboð er of lítið og fjarskiptafyrirtæki þarf að kaupa stærri tengingu en það annars kysi. Þá kom fram í ákvörðun PFS að viðmiðunartilboðið skyldi vera sundurliðað í samræmi við þarfir markaðarins, m.a. með tilheyrandi verðskrá. Samkvæmt þessu er ljóst að þarfir smásölu deildar Símans eiga ekki að vera ráðandi varðandi heildsölu vöruframboð

³¹ Sjá nánar í kafla 2.2. í ákvörðun PFS nr. 8/2008 og í kafla 6.4.2. í viðauka A með ákvörðuninni.

Símans heldur þarfir markaðarins. Voru kvaðirnar því þannig útfærðar að hin lóðréttu samþætting Símanum myndi ekki skaða samkeppnina.

Var það mat PFS að framangreindar kvaðir væru eðlilegar og nauðsynlegar til að stuðla að virkri samkeppni og ættu ekki að teljast óþarflega íþyngjandi. Taldi stofnunin að til lengri tíma litið væru kvaðirnar í þágu samkeppni og til þess fallnar að *auka þjónustuframboð* á markaði fyrir breiðbandsþjónustu og fjarskiptamarkaðinum í heild. Sú byrði sem kvaðirnar hefðu í för með sér fyrir Símann ætti ekki ein og sér að ráða úrslitum um álagningu þeirra heldur skipti máli það heildarmat sem hér hefði farið fram á hagsmunum fjarskiptafyrirtækja og neytenda.³²

Ekki verður séð að framangreindar kvaðir sem lagðar voru á Símann í apríl 2008 hafi leitt til þess að þjónustuframboð á umræddum markaði hafi aukist mikið, fyrir utan hjá Símanum sjálfum e.t.v., og verður því ekki séð að helsti tilgangur kvaðanna um að efla samkeppni og auka þjónustuframboð *á markaðinum í heild* hafi náð fram að ganga.

Viðmiðunartilboð Símanum verður að endurspeglar að fyrirtækið bjóði í raun bitastraumsaðgang sem er í fullu samræmi við álagðar kvaðir og gerir viðsemjendum kleift að veita notendum sínum aðgang að *ýmiss konar bandbreiddri þjónustu*. Í þessu felst m.a. að Síminn verður í viðmiðunartilboði sínu að bjóða nægilega mikið vöruframboð og verðflokka þannig að viðsemjendur Símanum hafi svigrúm til að aðgreina sig frá Símanum á smásölumarkaði. Á Símanum að vera þetta ljóst þar sem PFS hefur ítrekað lagt áherslu á framangreint í samskiptum við Símann auk þess sem það kemur skýrt fram í greiningu á markaðinum að miða eigi verðlagningu í endursölu við að samkeppnisaðilar geti aðskilið sig frá Símanum í formi sölu á þjónustumöguleikum sem eru frábrugðnir þeim sem Síminn býður.³³ Er hér ekki átt við, eins og Síminn hefur haldið fram, að smásala Símanum geti þar með ekki boðið upp á sambærilega þjónustu og viðsemjendur Símanum, heldur einungis að þjónustuframboð heildsölu Símanum stjórna ekki af smásölu Símanum og þeirri þjónustu sem þar er í boði hverju sinni.

Þá verður verðskráin með viðmiðunartilboðinu að vera gagnsæ hvað varðar verð og hraða óháð því hvort sjónvarpsstraumur sé á einstökum tengingum eða ekki. Í þeim tilvikum hins vegar þegar IPTV Símanum er á sömu tengingu og viðsemjandi Símanum hefur aðgang að, og slík sjónvarpsdreifing leiðir til þess að flutningsgeta viðsemjanda minnkar, skal Síminn gefa viðsemjanda kost á að greiða fyrir lægri flutningsgetu.

Samkvæmt framangreindu ber Símanum að bjóða í heildsölu allar þær ADSL þjónustur sem í boði eru hjá smásölu Símanum, bæði á neytenda- og fyrirtækjamarkaði. Síminn skal að lágmarki bjóða upp á 1, 2, 8, 12 og 16 Mbps ADSL tengingar í heildsölu í samræmi við leið 3 og 4. Framangreindar ADSL tengingar Símanum jafngilda í raun 1, 2, 4, 8 og 12 Mbps ADSL tengingum fyrir Internet þjónustu, þegar tenging er einnig nýtt til myndflutnings sem krefst um 4 Mbps bandbreiddar. Þessar þjónustur skulu vera í boði í heildsölu þar sem það er tæknilega mögulegt. Jafnframt skal Síminn bjóða upp á aðgangsleiðir 1 og 2 í samræmi við ákvörðun nr. 8/2008.

³² Sjá málsgrein 311 í viðauka A.

³³ Málsgrein 285, bls. 74, í viðauka A með ákvörðun PFS nr. 8/2008.

Ef Símanum berst sanngjörn og málefnaleg beiðni um annars konar bandbreiða þjónustu en fram kemur í þjónustuframboði Símans hverju sinni, skal Síminn verða við slíkri beiðni, þar sem það er tæknilega mögulegt og í samræmi við álagðar kvaðir skv. ákvörðun PFS nr. 8/2008. Viðsemjandi skal þó í slíkum tilvikum, greiða sannanlegan kostnað sem til fellur vegna slíkrar lausnar. Verði Síminn við slíkri aðgangsbéiðni skal viðmiðunartilboðið uppfært í samræmi við þann aðgang. Í þessu sambandi minnir PFS á að höfnun beiðni um bitastraumsaðgang og aðgang að aðstöðu skal vera rökstudd og skrifleg, sbr. lokamálsliður kafla 2.1 í framangreindri ákvörðun PFS.

Viðmiðunartilboð Símans sem hér er til umfjöllunar endurspeglar ekki framangreint.

5.3 Bitastraumsaðgangur samkvæmt ýmsum DSL stöðlum

PFS bendir á að viðmiðunartilboð Símans gerir einungis ráð fyrir tengingum samkvæmt ADSL staðli en gerir ekki ráð fyrir tengingum samkvæmt öðrum DSL stöðlum, sem þó eru í boði hjá fyrirtækinu, svo sem VDSL, G.SHDSL og Annex-M.

5.3.1 Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun

PFS hefur í tengslum við kostnaðargreiningu á bitastraumsaðgangi áður gert athugasemdir við framangreint.

Með bréfi dags. 7. apríl 2009 fór PFS fram á að Síminn gerði heildsölugjaldskrá fyrir þær VDSL og G. SHDSL vörur sem Síminn býði upp á. Síminn hafnaði því, með bréfi dags. 28. maí 2009, að félaginu væri skylt að bjóða umræddar vörur í heildsölu og stofnunin færi með þessu út fyrir það sem ákvörðun PFS nr. 8/2008 heimilaði. Rökstuddi Síminn það með því að aðgangur að umræddum vörum rúmaðist ekki innan þeirra fjögurra leiða³⁴ sem lagðar hefðu verið á Símann með ákvörðuninni og stofnunin yrði því að framkvæma nýja markaðsgreiningu þar sem komist yrði að þeirri niðurstöðu að Síminn væri með umtalsverðan markaðsstyrk á umræddum mörkuðum. Ekki gæti rúmast innan ákvörðunarinnar að leggja á Símann nýja kvöð í bréfi er varðaði eftirfylgni með kostnaðargreiningu auk þess að slík órökstudd ákvörðun færi gegn ákvæðum fjarskiptalaga og stjórnarsýslulaga. Taldi Síminn jafnframt óeðlilegt að fyrirfram aðgangskvöð væri lögð á vörur sem vart hefðu verið teknar í notkun eða fullprófaðar enda væri VDSL þjónusta enn í tæknilegum prófunarfasa hjá félaginu og ekki enn komin á almennan markað.

PFS bendir á að í ákvörðun nr. 8/2008 er skilgreining þjónustumarkaðar skýr en samkvæmt skilgreiningu ESA á markaði 12 nær viðkomandi markaður yfir „bitastraumsaðgang“ sem unnt er að nota til breiðbandssendinga á gögnum í báðar áttir. Nær markaður fyrir breiðbandsaðgang í heildsölu yfir bitastraumsaðgang sem veittur er um koparheimtaugar í fastaneti. Hann er þó ekki takmarkaður við ákveðna tækni og heyrir því m.a undir breiðbandsaðgang með stafrænum notendalínuaðferðum eða xDSL (e. digital subscriber line) um koparheimtaugar sbr. 70. og 71. málsgrein í viðauka A.³⁵ Sú málsástæða Símans að viðkomandi markaður samanstandi einungis af ADSL tengingum heldur því augljóslega ekki

³⁴ Sbr. leiðir 1-4 í kafla 2.1 í ákvörðun PFS nr. 8/2008.

³⁵ Nánari umfjöllun má sjá hér: [Viðauki A við ákvörðun PFS nr. 8/2008.](#)

Því þótt mikill meirihluti xDSL tenginga hafi verið ADSL tenginga (um 99% þegar greiningin var unnin) þá hafi aðrar xDSL tengingar verið í boði. Má í þessu sambandi vísa til umfjöllunar í viðauka A um SHDSL tengingar á smásölumarkaði sem sé auk ADSL áskriftar í boði fyrir þau fyrirtæki sem vilja hafa sama hraða báðar leiðir. Því var það og mat PFS að xDSL aðgangstengingar um koparheimtaugar með xDSL tækni félli undir viðkomandi heildsölumarkað fyrir breiðbandsaðgang.

Taldi Síminn að ákvörðun nr. 8/2008 legði ekki skyldu á Símann að bjóða G.SHDSL og/eða VDSL í heildsölu. Undrast PFS þennan málflutning Símans hvað varðar skilning félagsins á því hvaða DSL þjónustur kvaðirnar ná til, í ljósi þess að Símanum á að vera ljóst að skýr kvöð hvíli á því að allar xDSL þjónustur Símans séu boðnar í heildsölu. Vill stofnunin benda á að í fjarskiptum er skammstöfunin xDSL tákn eða samheiti yfir ýmsar gerðir DSL staðla s.s ADSL, ADSL2, ADSL2+, SDSL, G.SHDSL og VDSL.³⁶ Skilgreining PFS á þjónustumarkaði á viðkomandi heildsölumarkaði fyrir breiðbandsaðgang skv. ákvörðun 8/2008 er sú að um sé að ræða xDSL aðgangstengingar um koparheimtaugar með xDSL tækni (bitastraumur). Því nái markaður fyrir breiðbandsaðgang í heildsölu yfir bitastraumsaðgang sem veittur er um koparheimtaugar í fastaneti en er ekki takmarkaður við ákveðna tækni. Af þessum sökum á sú málsástæða Símans að viðkomandi markaður samanstandi einungis af ADSL tengingum ekki við rök að styðjast, enda eru ADSL tengingar aðeins ein tegund xDSL tenginga. Af ofangreindu leiðir, þar sem viðkomandi markaður einskorðast ekki við ákveðna tækni innan xDSL tenginga um koparheimtaugar, að G.SHDSL og VDSL tengingar eiga undir viðkomandi markað.

Í þessu sambandi bendir PFS á að í kjölfar innanlandssamráðs hafi Síminn í athugasemdum sínum vegna þess, upphaflega verið sammála PFS þessari skilgreiningu PFS, um að markaðurinn næði yfir alla xDSL tækni um koparheimtaugar og gekk Síminn jafnvel svo langt að vilja að viðkomandi markaður samanstæði einnig af breiðbandstengingum eftir öðrum tæknileiðum en xDSL um koparheimtaugar (ljósleiðari, þráðlaus tenging, gervihnöttur). Vísaði Síminn þessu til stuðnings til grundvallarreglu fjarskiptaréttar ESB um tæknilegt hlutleysi. Skyndilega breytir Síminn um afstöðu og vill að viðkomandi markaður samanstandi einungis af ADSL tengingum um koparheimtaugar, án nokkurra frekari skýringa.

Eins og fram kemur í niðurstöðu markaðsgreiningu PFS á viðkomandi markaði eru töluverðar aðgangshindranir, skortur á mögulegri samkeppni og veruleg samkeppnisvandamál til staðar á viðkomandi markaði sem einkennast af lóðréttari samþættingu Símans og Símasamstæðunnar sem þjónar öllum þáttum viðkomandi markaðar frá heildsölu til smásölu. Þar sem Síminn hafði um árábil synjað fjarskiptafyrirtækjum um að kaupa heildsöluþjónustu fyrir breiðbandsaðgang voru miklar líkur taldar á því að félagið myndi halda því áfram, ef ekki yrðu lagðar á félagið viðeigandi kvaðir. Heildsölumarkaðurinn hefði ekki náð að þróast með eðlilegum hætti, m.a. hvað varðaði verð og aðgengi og því lagði PFS kvöð um aðgang á Símann. PFS taldi að samkeppni á viðkomandi markaði gæti orðið mun virkari ef skapaðar

³⁶ Skilgreining Post- og teletilsynet í Noregi á xDSL er t.a.m. eftirfarandi: “xDSL (DSL, Digital Subscriber Line) is a term for various standards for broadband transmission over existing telephone lines (copper wire) to subscribers. The letter x stands for the different variants. See ADSL, SDSL and VDSL”.

yrðu betri aðstæður fyrir þjónustusamkeppni í stað samkeppni í uppbyggingu og rekstri neta og vænleg leið til að örva samkeppni og val neytenda væri aðgangur sjálfstæðra þjónustuaðila að starfandi fjarskiptanetum á sanngjörnum kjörum.

Mat PFS það sem svo að aðgangshindranir héldu áfram að einkenna markaðsaðstæður fyrir bitastraumsaðgang í heildsölu nema aðgangskvöð yrði lögð á net Símans. Kvöð um jafnræði, til að hindra að félagið héldi uppi háttsemi sem hefði neikvæð áhrif á samkeppni, var einnig lögð á Símann og skyldi félagið m.a. veita öðrum fjarskiptafyrirtækjum þjónustu með sömu skilmálum og gæðum og það veitti eigin þjónustudeildum eða tengdum aðilum. Einnig var lögð á Símann kvöð um gagnsæi og birtingu viðmiðunartilboðs og þannig reynt að hindra tilraunir félagsins til að mismuna milli aðila. Viðmiðunartilboðið skyldi jafnframt vera sundurliðað í samræmi við þarfir markaðarins, m.a. með tilheyrandi verðskrá og upplýsingar um bitastraumsaðgang og þjónustu tengda aðganginum vera aðgengilegar öðrum fjarskiptafyrirtækjum til jafns við þjónustudeildir Símans og tengdra aðila og hið sama skyldi gilda um nýja þjónustu sem fyrirhuguð væri. Með þessu orðalagi er beinlínis gert ráð fyrir því að ný þjónusta með xDSL tækni um koparheimtaugar sá háð kvöðum.

Þá kom sérstaklega fram í markaðsgreiningunni þar sem bráðabirgðaverðkvöðin var útfærð að taka skyldi mið af ADSL smásöluverðskrá Símans með tilteknum afslætti og sérstaklega tekið fram að umrædd verðskrá hefði verið í boði fyrir fjarskiptafyrirtæki með 5-10% afslætti frá júní 2007 með takmörkuðu aðgengi og vöruframboði. Því er alls ekki hægt að halda því fram að umrædd bráðabirgðakvöð sé tæmandi eða leiðbeinandi varðandi það vöruframboð sem Símanum beri að bjóða upp á í xDSL tengingum í heildsölu.

Ennfremur kom fram í markaðsgreiningu PFS að framangreindar kvaðir væru eðlilegar og nauðsynlegar til að stuðla að virkri samkeppni og ættu ekki að teljast óþarflega íþyngjandi. PFS taldi að kvaðirnar væru í þágu samkeppni til lengri tíma lítið, og til þess fallnar að auka þjónustuframboð á markaði fyrir breiðbandsþjónustu og fjarskiptamarkaðinn í heild. Kvaðirnar hefðu í för með sér nokkurn kostnað og fyrirhöfn fyrir Símann, en á móti kæmi að Síminn fengi eðlilegt endurgjald fyrir aðganginn og kvaðirnar gætu leitt til betri nýtingar á þeim búnaði sem Síminn hefði fjárfest í og myndu ekki hamla uppbyggingu breiðbandsneta eða draga úr vilja til fjárfestinga til lengri tíma lítið. Þetta þýddi að Síminn fengi verð sem ætti að nægja til að halda kerfunum við og byggja þau áfram upp. Þetta virðist vera að koma á daginn miðað við uppbyggingu Símans á hinum ýmsu xDSL kerfum á síðustu árum og misserum.

Eins og fram kemur í markaðsgreiningunni væru miklar líkur á að Síminn myndi synja öðrum fjarskiptafyrirtækjum um kaup á heildsölupjónustu fyrir breiðbandsaðgang eða hindra slíkan aðgang, til þess að vernda eigin smásölupjónustu gegn samkeppni, ef ekki yrðu lagðar á félagið viðeigandi kvaðir, þ.á.m. kvaðir um aðgang.

Benda má á að smásala Símans býður upp á fjölbreytt úrval af xDSL lausnum fyrir fyrirtæki, t.d. „Net samband 5“ sem notast við SHDSL+ með samhverfum hraða, sbr. upplýsingar af heimasíðu fyrirtækisins. Þá auglýsir smásala Símans VDSL þjónustu á heimasíðu sinni þar sem segir orðrétt: „**VDSL: Síminn hefur nýlega hafið útbreiðslu á VDSL til viðskiptavina**

sinna. Þjónustan er á takmörkuðum fjölda svæða enn sem komið er. Hafðu samband við þjónustuver Símans 8007000 fyrir upplýsingar um staðsetningar VDSL tenginga og til að panta ADSL-/VDSL-tengingu“. Heildsala Símans er því útvega smásölu Símans mun fjölbreyttari vörur en heildsalan býður öðrum fjarskiptafyrirtækjum. Slíkt er skýrt brot á ofangreindri jafnræðiskvöð.

Hér má einnig benda á 3. kafla viðmiðunartilboðs Mílu ehf. fyrir opinn aðgang að heimtaug, frá 1. apríl 2009, sem fjallar um umsókn um aðgang að heimtaug í viðauka 1a. Þar eru talin upp þau atriði sem fylgja skulu umsókn um aðgang að heimtaug. Þar segir í 4. tölul.: "Tegund þjónustu (t.d. ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL og G.SHDSL)". Samkvæmt þessu er unnt að notast við hina ýmsu xDSL staðla á koparheimtaugakerfi Mílu, systurfélags Símans.

Að öllu framangreindu virtu skal Síminn bjóða í heildsölu allar þær xDSL þjónustur sem í boði eru hjá smásölu Símans, bæði á neytenda- og fyrirtækjamarkaði. Að auki skal Síminn gera viðsemjendum, sem eftir því óska, kleift að veita notendum sínum annars konar bandbreiða þjónustu en fram kemur í þjónustuframboði Símans hverju sinni, þar sem það er tæknilega mögulegt og í samræmi við álagðar kvaðir skv. ákvörðun PFS nr. 8/2008. Verði Síminn við slíkri aðgangsbæðni skal viðmiðunartilboðið uppfært í samræmi við þann aðgang.

Viðmiðunartilboð Símans sem hér er til umfjöllunar endurspeglar ekki framangreint.

Síminn skal að lágmarki bjóða öðrum fjarskiptafyrirtækjum upp á sömu xDSL tengingar í heildsölu og smásöludeild Símans býðst, þ.m.t. ADSL, VDSL, G.SHDSL og Annex-M og birta í viðmiðunartilboði sínu.

Síminn skal jafnframt verða við málefnalegum og sanngjörnum beiðnum um bitastraumsaðgang samkvæmt þeim DSL stöðlum sem hér um ræðir, þó smásöludeild Símans sé ekki að bjóða slíkan aðgang á þeim tíma, séu fyrir því tæknilegar forsendur. Viðsemjandi skal bera sannanlegan útlagðan kostnað af slíkum lausnum. Verði lausnin boðin víðar skal kostnaði skipt jafnt milli þeirra aðila sem bjóða lausnina.

Síminn skal uppfæra viðmiðunartilboðið þannig að þjónustuframboð Símans á heildsölumarkaði fyrir bitastraumsaðgang verði í fullu samræmi við framangreint og álagðar kvaðir skv. ákvörðun PFS nr. 8/2008 eins og hér hefur verið gerð grein fyrir.

5.4 Um athugasemdir Vodafone um upplýsingagjöf Símans vegna IPTV.

Vodafone er ósátt við að fá ekki upplýsingar um hvaða tengingar eru jafnframt nýttar fyrir flutning á IPTV fyrir Skjáinn og bendir á mikilvægi þess að PFS tryggi að þær ADSL tengingar sem fyrirtækið kaupir af Símanum séu ekki verðlagðar með þeim hætti að þær séu að niðurgreiða sjónvarpsþjónustu Skjásins. Síminn telur að það falli utan valdsviðs PFS að kveða á um slíka upplýsingagjöf sem Vodafone óskar eftir. Þá hafnar Síminn því að internetþjónustuveitur niðurgreiði kostnað vegna sjónvarpsdreifikerfis Símans og tekur fram að kostnaðargreining sem Síminn hefur skilað til PFS muni staðfesta það.

Með ákvörðun PFS nr. 8/2008, frá 18. apríl 2008, var Síminn útefndur með umtalsverðan markaðsstyrk á viðkomandi markaði og viðeigandi kvaðir lagðar á fyrirtækið, m.a. kvöð um bókshaldslegan aðskilnað. Er sú kvöð m.a. rökstudd með því að hún tryggi jafnræði og

gagnsæi og leiði í ljós raunkostnað við veitingu heilðsöluaðgangs að bitastraumi.³⁷ Bókhaldslegur aðskilnaður getur verið forsenda þess að hægt sé að beita kostnaðargreiningu og finna kostnaðargrunn fyrir heilðsöluaðgang sem Símanum er gert að bjóða. Það er einnig mikilvægt að heilðsala Símans sé aðskilin frá smásöluinni til að unnt sé að meta afkomu, m.t.t. þess hvort verðlagning á heilðsöluþjónustu sé rétt og til að tryggja að allir njóti jafnræðis varðandi verð og aðra skilmála.

Í umræddri ákvörðun lagði PFS þá kvöð á Símann að aðskilja í bókhaldi allan kostnað sem hlýst annars vegar af netrekstri og öðrum kostnaði sem tengist heilðsölu bitastraumsaðgangs og hins vegar af smásölu bandbreiðrar þjónustu, þar á meðal tengingu við Internetið og sjónvarpið. Var Símanum gert að leggja fyrir PFS til samþykktar, lýsingu á kostnaðartegundum sem í bókhaldi eiga að falla undir heilðsölu bitastraumsaðgangs annars vegar og hins vegar undir bandbreiða þjónustu í smásölu.

Síminn afhenti kostnaðargreiningu fyrirtækisins fyrir bitastraumsaðgang skv. umræddri kvöð fyrst þann 12. janúar 2009. Var sú kostnaðargreining ófullnægjandi að mörgu leyti og því krafðist PFS þess að Síminn afhenti stofnuninni við fyrsta tækifæri frumdrög kostnaðargreiningar á heilðsölumarkaði fyrir breiðbandsaðgang sem samrýmdist kvöð um eftirlit með gjaldskrá í ákvörðun stofnunarinnar nr. 8/2008. Varð Síminn við þeirri kröfu þann 28. maí 2009.

Nú er yfirferð kostnaðargreiningar á bitastraumsaðgangi Símans lokið hjá stofnuninni sbr. ákvörðun PFS nr. 7/2010 varðandi kostnaðargreiningu fyrir bitastraumsaðgang. Kostnaðargreining Símans, að teknu tilliti til breytinga PFS, leiðir í ljós að kostnaðargreind heilðsöluverð innan Símans séu í samræmi við álagðar kvaðir. Eins og fram kemur í ákvörðun nr. 7/2010 þá er þörf á ítarlegri greiningu á hlutdeild flutnings myndefnis um DSL kerfi Símans til að skera úr um með óyggjandi hætti hvort um sé að ræða óréttmætar niðurgreiðslur, m.a af því tagi sem Vodafone vísar til.

Í fyrrgreindri ákvörðun PFS er t.a.m. mælt fyrir um skyldu Símans til að aðgreina kostnað og tekjur sem tengjast heilðsölu bitastraumsaðgangs með mjög ítarlegum hætti frá öðrum kostnaði og tekjum heilðsöluinnar, auk skyldu til að safna ítarlegum upplýsingum um flutning myndefnis um DSL kerfi Símans.

Að framangreindu virtu er ljóst að í ákvörðun PFS um kostnaðargreiningu Símans á heilðsöluverðum fyrir bitastraumsaðgang er tekið á því álitaefni hvort óréttmætar niðurgreiðslur hafa átt sér stað og mælt fyrir um aðgerðir eins og þurfa þykir til að koma í veg fyrir að slík háttsemi geti átt sér stað. PFS mun beita sér fyrir því að tryggja að hver þjónusta beri eðlilega kostnaðarhlutdeild í bitastraumstengingunni.

PFS getur fallist á það með Vodafone að viðsemjendur Símans sem kaupa xDSL tengingar í heilðsölu eigi rétt á að fá upplýsingar um hvaða aðra þjónustu viðkomandi tenging er nýtt í,

³⁷ Sjá málsgrein 263 í viðauka A: „Það er skoðun PFS að nauðsynlegt sé að leggja á Símann kvöð um bókhaldslegan aðskilnað á viðkomandi markaði, m.a. til að tryggja að jafnræðis og gagnsæis sé gætt og til að leiða megi í ljós raunkostnað í þeim tilvikum sem það á við.“

enda geti slík samnýting augljóslega haft áhrif á gæði og þjónustu sem veitt er um viðkomandi tengingu.

Að þessu virtu mun PFS beita sér fyrir því að Vodafone og aðrir heildsölu kaupendur xDSL tenginga fái upplýsingar um hvaða einstöku tengingar, af þeim sem fyrirtækið kaupir af Símanum, eru jafnframt nýttar til flutnings talþjónustu eða myndefnis, ásamt þeim tæknilegu kröfum (s.s. QoS og bandbreidd) sem slíkur flutningur gerir til viðkomandi tengingar.

5.5 Athugasemdir við einstaka skilmála viðmiðunartilboðsins

5.5.1 Athugasemdir við kafla 2

5.5.1.1 Upplýsingagjöf Símans

Vodafone gerir athugasemdir við að þær ADSL tengingar sem félagið kaupir af Símanum til endursölu séu flokkaðar og verðlagðar eftir hraða, þar sem Vodafone fái aldrei upplýsingar um hver sé endanlegur hraði tengingar þrátt fyrir að vera greiða fyrir tiltekinn hraða. Jafnframt er Vodafone ósátt við að fá ekki upplýsingar um hvaða tengingar, sem félagið kaupir af Símanum, séu jafnframt nýttar fyrir flutning á Sjónvarpi Símans (IPTV frá Skjánum). Mikilvægt sé að PFS tryggi að þær ADSL tengingar sem Símanum er skylt að selja í heildsölu séu ekki verðlagðar með þeim hætti að þær séu að niðurgreiða sjónvarpsþjónustu Skjásins. Tryggja ætti að endursöluaðili ADSL þjónustu sé ekki látinn greiða fyrir hluta af flutningi á sjónvarpsmerki Skjásins á sömu línu.

Bendir PFS á að flutningsgeta xDSL tenginga getur verið háð ýmsum takmörkunum t.d. gæðum heimtaugar, vegalengd frá símsstöð og ástandi innanhúslagna hjá endanotanda. Skiptir jafnframt máli hvort sjónvarpsstraumur er á einstökum tengingum. Ef sjónvarpsdreifing á efri tíðnisviði heimtaugar leiði til þess að flutningsgeta minnki á viðsemjandi að eiga kost á að greiða fyrir lægri flutningsgetu enda sé umrædd sjónvarpsdreifing honum óviðkomandi.

Telur PFS þær upplýsingar sem Vodafone óskar eftir eðlilegar í þeim tilgangi að sannreyna að gæði þjónustunnar sem Síminn selur Vodafone séu í samræmi við gildandi samning/viðmiðunartilboð. Því beri Símanum að veita þær eins og kostur er óski Vodafone eftir því.

Með vísan til ofangreinds skal Síminn veita viðsemjanda, sem eftir því óskar, upplýsingar um flutningshraða einstakra xDSL tenginga með tilliti til þeirra takmarkana sem eru fyrir hendi og Símanum er kunnugt um hverju sinni.

Samkvæmt framangreindu mælir PFS fyrir um upplýsingaskyldu Símans í þessu sambandi í sérstökum skilmála undir kafla 2 í viðmiðunartilboði Símans

Samkvæmt framangreindu skal Síminn setja inn í kafla 2 nýjan skilmála nr. 2.9 sem skal orðast á eftirfarandi hátt:

Viðsemjanda Símans ber að fá upplýsingar um hvaða aðra þjónustu en þá sem viðsemjandi veitir, einstakar xDSL tengingar eru einnig nýttar í. Í því felst að viðsemjandi sé upplýstur um hvaða tengingar eru jafnframt nýttar til flutnings talþjónustu eða myndefnis, ásamt þeim tæknilegu kröfum (s.s. QoS og bandbreidd) sem slíkur flutningur gerir til viðkomandi tengingar.

5.5.1.2 Skilmáli 2.6 - Viðurlög og frávik frá áætlunum

Áætlanir um fjölda notanda (viðskiptavina viðsemjanda) með bitastraumsaðgang að kerfi Símans skulu bornar saman við raunverulegan fjölda þeirra á hverju 6 mánaða tímabili. Ef hámarksálag er 25% meira en áætlanir gera ráð fyrir (á hverjum stað) getur Síminn ekki ábyrgst að mæta óskum viðsemjanda.

Ef raunverulegur fjöldi bitastraumstenginga fer 50% undir áætlun er Símanum heimilt að krefjast þess að viðsemjandi greiði áfallinn kostnað.

Ef gerðar eru breytingar án þess að fyrirvari sé virtur, er Símanum ekki skylt að bregðast við þeim ef ætla má að hægt hefði verið að tilkynna breytingarnar með fyrirvara.

5.5.1.3 Athugasemdir Vodafone

Vodafone telur þetta ákvæði óljóst og það þarfnist frekari skýringa, t.a.m. um það í hvaða tilfellum Síminn beitir viðurlögum. Vodafone óskar eftir að Síminn skýri frá því hver sé beini eða áfallni kostnaður Símans vegna heildsölu ADSL í dæmigerðri sírstöð, t.d. ef Vodafone myndi ekki tilkynna um ætlun félagsins til mikillar lækkunar (50% lækkun). Þá telur Vodafone nauðsynlegt að Síminn skýri hvað átt er við með síðustu málsgreininni, þ.e. hvernig breytingar og hvaða fyrirvara er átt við.

5.5.1.4 Skýringar Símans

Síminn telur þetta ákvæði eðlilegt og skýra sig sjálft. Það hljóti að vera réttur Símans, sem ber kvaðirnar, að þær fjárfestingar sem hann er skuldbundinn til að leggja í á grundvelli áætlana viðsemjanda séu marktækar.

5.5.1.5 Athugasemdir PFS

Að mati PFS er nauðsynlegt að fram komi í þessum skilmála að sá áfallni kostnaður sem vísað er til í 2. mgr. sé eðlilegur, sannanlegur og í samhengi við umfang viðsemjanda. Enn fremur að kostnaðurinn stafi af tilkostnaði Símans við að tryggja ákveðna burðargetu eða nýtingu á efri tíðnihluta koparheimtaugar en engu öðru, eins og t.d. að fjöldi notanda hafi verið minni en áætlanir stóðu til með tilheyrandi tekjutapi fyrir heildsölu Símans. Varðandi síðustu málsgreinina telur PFS að taka beri af allan vafa um það að með breytingum sé átt við breytingar á áætlunum skv. skilmála 2.5. Í ljósi þessa verður hnykkt á orðalagi skilmálans hvað þetta varðar.

Samkvæmt framangreindu er lagt til að skilmáli 2.6 orðist svo:

Áætlanir um fjölda notenda (viðskiptavina viðsemjanda) með bitastraumsaðgang að kerfi Símans skulu bornar saman við raunverulegan fjölda þeirra á hverju 6 mánaða tímabili. Ef hámarksálag er 25% meira en áætlanir gera ráð fyrir (á hverjum stað) getur Síminn ekki ábyrgst að mæta óskum viðsemjanda.

Ef raunverulegur fjöldi bitastraumstenginga fer 50% undir áætlun er Símanum heimilt að krefjast þess að viðsemjandi greiði beinan áfallinn kostnaðarauka til að tryggja áætlaða nýtingu.

Ef gerðar eru breytingar á áætlunum án þess að fyrirvari sé virtur, er Símanum ekki skylt að bregðast við þeim ef ætla má að hægt hefði verið að tilkynna breytingarnar með fyrirvara.

5.5.1.6 Skilmáli 2.7 – Tæknilegir skilmálar og hæfi

Fjarskiptabúnaður sem tengist kerfi Símans, skal vera með viðurkenningu um að uppfylla almenna staðla um fjarskiptabúnað. Tækniskilmálar sem búnaður þarf að uppfylla er samkvæmt viðauka 2.

Símanum er heimilt að krefjast þess að viðsemjandi leggi fram gögn er staðfesti, að þeir sem eigi að sjá um viðhald og rekstur búnaðar sem getur haft áhrif á fjarskiptabúnað gagnaðila hafi til að bera nauðsynlega tæknilega færni og uppfylli almennar öryggiskröfur.

Nú uppfyllir viðsemjandi ekki skilyrði skv. 1.-2. mgr. og getur Síminn þá hafnað tengingu við búnað viðsemjanda að öllu leyti eða að hluta.

5.5.1.7 Athugasemdir Vodafone

Að mati Vodafone er orðalag þessa ákvæðis með þeim hætti að Síminn gæti auðveldlega hafnað að veita aðgang með vísan til þess að búnaður sé ekki fullnægjandi. Telur Vodafone því nauðsynlegt að þetta ákvæði verði skýrt betur og gerðar verði nauðsynlegar breytingar á því þannig að réttur þeirra fjarskiptafyrirtækja sem vilja kaupa bitastraumsaðgang af Símanum sé tryggður.

5.5.1.8 Skýringar Símans

Að mati Símans er þessi skilmáli eðlilegur og settur fram til að tryggja eftir fönngum virkni og rekstraröryggi kerfanna og að þeir sem sinna rekstri þeirra séu til þess hæfir. Þá bendir Síminn á að sambærilegt ákvæði sé í öðrum viðmiðunartilboðum Símans.

5.5.1.9 Athugasemdir og niðurstaða PFS

Eins og Síminn bendir á er sambærilegt ákvæði að finna í öðrum viðmiðunartilboðum Símans, t.a.m. viðmiðunartilboði um samtengingu talsímaneta³⁸ sem PFS sá ekki ástæðu til að gera athugasemdir við í ákvörðun PFS um breytingar á viðmiðunartilboðinu, sbr. ákvörðun PFS nr. 11/2009.³⁹

Með vísan til framangreinds sér PFS ekki ástæðu til að gera breytingar á skilmála 2.7 í viðmiðunartilboðinu.

³⁸ Sjá skilmála 3.8 á bls. 11 í viðmiðunartilboði Símans um samtengingu talsímaneta frá 1. júní 2009, Útgáfa 3.5-A. Birt á heimasíðu Símans undir: www.siminn.is/heildsala (Viðmiðunartilboð (PDF, 106 KB))

³⁹ Ákvörðun PFS nr. 11/2009 frá 23.júní 2009, um breytingar á viðmiðunartilboði Símans um samtengingu talsímaneta.- [Viðauki](#) -

5.5.2 Athugasemdir við kafla 3

5.5.2.1 Skilmáli 3.1 – Verðmyndun

Bitastraumsaðgangur er verðlagður samkvæmt viðauka 1. Verð eru háð þeirri tegund aðgangs, sem viðsemjandi óskar, (sjá nánar bls. 1 í viðauka 2). Viðsemjandi ber auk þess kostnað af tengingu við kerfi Símans.

5.5.2.2 Athugasemdir Vodafone

Hér er gert ráð fyrir að viðsemjandi beri kostnað af tengingu við kerfi Símans. Vodafone telur nauðsynlegt að Síminn skilgreini nánar hver sá kostnaður geti verið til að tryggj sé að viðsemjandi verði ekki látinn bera kostnað sem ætti að falla á Símann.

5.5.2.3 Skýringar Símans

Síminn bendir á að viðsemjandi þarf að velja hvaða aðgangssleið hann kys og verður að greiða í samræmi við það. Tenging inn á aðgangssleiðir 1-4 sé ekki innifalin í viðmiðunartilboðinu þar sem tenging geti verið með margvíslegum hætti og ekki endilega háð vöruframboði Símans. Síminn geri eðlilega kröfu til þess að fá endurgreiddan útlagðan kostnað af tengingu viðsemjanda við kerfi Símans ef um hann er að ræða.

5.5.2.4 Athugasemdir og niðurstaða PFS

Að mati PFS er mikilvægt að fram komi að sá kostnaður sem verið er að vísa til í skilmála 3.1, þ.e. um að viðsemjandi beri af tengingu við kerfi Símans, sé í beinum tengslum við tengingu viðsemjanda. Hins vegar ef um annan kostnað er að ræða s.s kostnað vegna breytinga hjá Símanum sjálfum sem má t.a.m. rekja til nauðsynlegrar framþróunar búnaðar eða staðla þá skuli hvor aðili bera sinn kostnað. Ef aðrar ástæður liggja að baki breytinga er leiða til aukins kostnaðar þá skuli sá aðili er fer fram á breytinguna bera allan þann kostnað sem rekja má til breytingarinnar þ.m.t. kostnað hins samningsaðilans. Eins skal viðsemjandi bera þann kostnað sem Síminn verður fyrir við samhæfingu á upplýsingakerfum.

Samkvæmt framangreindu er lagt til að skilmáli 3.1 orðist svo:

Bitastraumsaðgangur er verðlagður samkvæmt viðauka 1. Verð eru háð þeirri tegund aðgangs, sem viðsemjandi óskar, (sjá nánar bls. 1 í viðauka 2). Viðsemjandi ber auk þess kostnað sem tilfellur vegna tengingar við kerfi Símans. Skal sá áfallni kostnaður sem vísað er til hér að framan vera sannanlegur, eðlilegur og í samhengi við umfang áætlana viðsemjanda.

5.5.3 Athugasemdir við kafla 4

5.5.3.1 Skilmáli 4.2.3 - Greiðsluábyrgð

Síminn áskilur sér rétt til að krefjast þess að viðsemjandi láti í té greiðsluábyrgð sem samræmist fjárhæð sem nemur áætluðum mánaðargjöldum fyrir bitastraumsaðgang viðsemjanda þrjá mánuði fram í tímann. Ef ljóst er að raunnotkun verði meiri en áætluð notkun getur Síminn óskað eftir hækkun á greiðsluábyrgð til samræmis við þá notkun.

5.5.3.2 Athugasemdir Vodafone

Vodafone hefur miklar efasemdir um að eðlilegt sé að Síminn hafi slíkan fortakslausan rétt eins og fram kemur í greininni. Að mati Vodafone ætti þessi réttur aðeins að verða virkur að

ákveðnum skilyrðum uppfylltum þar sem um er að ræða mjög íþyngjandi skyldu fyrir það fjarskiptafyrirtæki sem leggja þyrfti fram slíka greiðsluábyrgð eins og grein þessi kveður á um.

5.5.3.3 Skýringar Símans

Síminn telur þennan skilmála eðlilegan og bendir á að PFS hafi fallist á þetta sjónarmið í öðrum viðmiðunartilboðum. Segir Síminn að krafa um greiðsluábyrgð sé eðlileg í samhengi við það að Símanum ber skylda til að veita aðgang að fjarskiptaneti sínu og óeðlilegt væri að Síminn þyrfti að bera áhættuna af því að viðsemjandi geti ekki staðið í skilum.

5.5.3.4 Athugasemdir og niðurstaða PFS

Eins og Síminn bendir réttilega á er sambærilegt ákvæði að finna í öðrum viðmiðunartilboðum Símans, má þar t.d. nefna áðurnefnd viðmiðunartilboð um endursölu- og sýndarnetsaðgang og viðmiðunartilboð um samtengingu talsímaneta, og sá PFS ekki ástæðu til að gera athugasemdir við það á sínum tíma.

Með vísan til framangreinds sér PFS ekki ástæðu til að gera breytingar á skilmála 4.2.3 í viðmiðunartilboðinu.

5.5.4 Athugasemdir við kafla 5

5.5.4.1 Skilmáli 5.11 – riftun vegna verulegrar vanefndar

Hvorum aðila um sig er heimilt að rifta samningnum þegar í stað:

- a) ef verulega skortir á að gagnaðili standi við skuldbindingar sínar samkvæmt*
- b) samningnum, tæknilega eða viðskiptalega eins og þær koma fram í samningnum;*
- c) ef gagnaðili óskar eftir eða fær heimild til greiðslustöðvunar, leitar eftir eða fær heimild til nauðasamningsumleitana, eða farið er fram á gjaldþrotaskipti á búi hans; eða*
- d) ef gagnaðili hefur ekki getað staðið við skuldbindingar sínar í meira en 2 mánuði, þó slíkt megi rekja til óviðráðanlegra atvika.*
- e) ef gagnaðili hefur ekki bætt úr vanefnd innan 14 daga frests sem honum hefur verið veittur í því skyni.*

Þeim sem riftunarheimild beitir er heimilt að takmarka riftunina við hluta af samningnum.

Vanskil teljast alltaf veruleg vanefnd ef þau hafa staðið í meira en 2 mánuði.

5.5.4.2 Athugasemdir PFS

Til að gæta samræmis við önnur viðmiðunartilboð Símans þykir PFS rétt að breyta lokamálsgrein þessa skilmála, um hvað telst veruleg vanskil, frá „meira en 2 mánuði“ í „meira en 3 mánuði“, sbr. athugasemdir PFS við sama skilmála í viðmiðunartilboðum Símans um sýndarnets- og endursöluaðgang að farsímaneti fyrirtækisins í ákvörðunum PFS nr. 19/2009 og 20/2009. Þetta er jafnframt í samræmi við sama skilmála í viðmiðunartilboð Símans um innanlandsreiki. Þá fær PFS ekki betur séð en að einum staflið í upptalningu á riftunarheimildum sé ofaukið.

Samkvæmt framangreindu og með leiðréttingu skal skilmáli 5.11 orðast svo:

Hvorum aðila um sig er heimilt að rifta samningnum þegar í stað:

- a) ef verulega skortir á að gagnaðili standi við skuldbindingar sínar samkvæmt samningnum, tæknilega eða viðskiptalega eins og þær koma fram í samningnum;*
- b) ef gagnaðili óskar eftir eða fær heimild til greiðslustöðvunar, leitar eftir eða fær heimild til nauðasamningsumleitana, eða farið er fram á gjaldþrotaskipti á búi hans; eða*
- c) ef gagnaðili hefur ekki getað staðið við skuldbindingar sínar í meira en 2 mánuði, þó slíkt megi rekja til óviðráðanlegra atvika.*
- d) ef gagnaðili hefur ekki bætt úr vanefnd innan 14 daga frests sem honum hefur verið veittur í því skyni.*

Þeim sem riftunarheimild beitir er heimilt að takmarka riftunina við hluta af samningnum.

Vanskil teljast alltaf veruleg vanefnd ef þau hafa staðið í meira en 3 mánuði.

5.5.1 Athugasemdir við skilmála 9 - Þagnarskylda

5.5.1.1 Skilmáli 9., 4. málsgrein

Þagnarskyldan kemur ekki í veg fyrir að aðilar veiti ákærvaldi eða öðrum yfirvöldum upplýsingar ef slíkt er skylt lögum samkvæmt.

5.5.1.2 Athugasemdir PFS

Þar sem PFS er það stjórnvald sem hefur með lögum verið falið að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum og fyrirtækjum á fjarskiptamarkaði þykir PFS ástæða til að sérstaklega verði tekið fram að þagnarskylda samkvæmt þessum skilmála komi ekki í veg fyrir að aðilar veiti PFS upplýsingar ef slíkt er skylt lögum samkvæmt.

Með vísun til framangreinds skal orðunum „Póst- og fjarskiptastofnun“ bætt við 4. mgr. þessa skilmála nr. 9 og málsgreinin orðast svo:

Þagnarskyldan kemur ekki í veg fyrir að aðilar veiti ákærvaldi, Póst- og fjarskiptastofnun eða öðrum yfirvöldum, upplýsingar ef slíkt er skylt lögum samkvæmt.

6 Athugasemdir við viðauka viðmiðunartilboðsins

Í þessum kafla verður gerð grein fyrir þeim athugasemdum sem snúa að einstökum viðaukum tilboðsins, hafi þær ekki áður fengið umfjöllun í tengslum við hin almennu ákvæði.

6.1 Viðauki 1, Skilmáli 2 - Verðskrá

6.1.1.1 Athugasemdir Vodafone

Vodafone gerir athugasemdir við að engin verðskrá er með viðmiðunartilboðinu og bendir á að ekki sé hægt að sleppa samráði um svo veigamiklar upplýsingar.

6.1.1.2 Skýringar Símans

Síminn heldur því fram að framangreind krafa Vodafone feli í sér brot gegn bannákvæði 10. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 í því ljósi að Vodafone er keppinautur Símans á sama sölustigi. Telur Síminn tilvísun Vodafone um „að ekki sé hægt að sleppa samráði um svo veigamiklar upplýsingar sem verðskráin er“ styðji nauðsyn þess að upplýsingarnar séu ekki birtar opinberlega og vísar í þessu sambandi til rökstuðnings fyrirtækisins með kröfu um að Símanum verði ekki skylt að birta trúnaðarupplýsingar í viðmiðunartilboðinu opinberlega.

6.1.1.3 Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun.

Hér þykir PFS Síminn vera snúa heldur mikið út úr orðum Vodafone „samráð um verðskrá“, enda er Símanum vel kunnugt um þær skyldur sem hvíla á fyrirtækinu á grundvelli þeirra kvaða sem lagðar voru á Símann með ákvörðun PFS nr. 8/2008.

Eins og fram hefur komið felur aðgangskvöðin í sér að Símanum er skylt að verða við öllum sanngjörnum beiðnum fjarskiptafyrirtækja um bitastraumsaðgang. Til að tryggja að öll fjarskiptafyrirtæki sem kaupa bitastraumsaðgang njóti sömu skilmála og gilda fyrir þjónustudeildir Símans, tengd fyrirtæki eða samstarfsaðila, að því er varðar verð, gæði og aðra skilmála bitastraumsaðgangs, voru jafnframt lagðar á Símann kvaðir um jafnræði og gagnsæi.

Á grundvelli kvaðar um gagnsæi var Síminn skyldaður til að útbúa og birta viðmiðunartilboð sem skyldi vera sundurliðað í samræmi við þarfir markaðarins og innihalda lýsingu á skilmálum og skilyrðum Símans, *ásamt tilheyrandi verðskrá*. Hefur tilgangur þessarar kvaðar verið útskýrður hér á undan, sem og í umræddri ákvörðun.⁴⁰ Þá var gerð góð grein fyrir kynningu á viðmiðunartilboðinu og samráði við hagsmunaaðila og tilgangi þess í köflum 3 og 4 hér á undan.

Kvaðir af þessu tagi eru lagðar á Símann, sem er fyrirtæki sem hefur verið útnefnt með umtalsverðan markaðsstyrk á hlutaðeigandi heildsölumarkaði, á grundvelli fjarskiptalaga og stangast að engu leyti á við ákvæði samkeppnislaga nr. 44/2005. Þá felur hefðbundið samráð um viðmiðunartilboð ekki í sér ólögmett samráð fyrirtækja í skilningi 10. gr. samkeppnislaga, þ.e. þegar keppinautar koma sér t.d. saman um verð, hafa samráð við gerð tilboða eða skipta með sér mörkuðum, eins og Síminn vill halda fram. Eins og Símanum er vel kunnugt um er

⁴⁰ Sjá kafla 2.3 í ákvörðun PFS nr. 8/2008 og jafnframt umfjöllun um kvöð um gagnsæi í kafla 6.4.3 í viðauka A (Greining á markaði 12) með ákvörðun PFS nr. 8/2008.

samráð af því tagi sem hér er til umfjöllunar, ferli sem PFS er skuldbundið lögum samkvæmt að ráðast í. Byggir sú skylda stofnunarinnar á 6. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, þar sem segir að „[á]ður en Póst- og fjarskiptastofnun tekur ákvörðun sem hefur veruleg áhrif á viðkomandi fjarskiptamarkað skal stofnunin veita hagsmunaaðilum rétt til umsagnar. [...]“ Ákvæði þetta byggir á 6. gr. rammatilskipunar Evrópusambandsins⁴¹ en í inngangsorðum tilskipunarinnar segir að mikilvægt sé að innlent stjórnvald hafi *samráð* við alla hagsmunaaðila um fyrirhugaðar ákvarðanir og taki tillit til athugasemda þeirra áður en það samþykkir endanlega ákvörðun.⁴² Ákvörðun PFS um skilmála viðmiðunartilboðs Símans um bitastraumsaðgang hefur vissulega veruleg áhrif á umræddan markað og því er PFS skylt að veita hagsmunaaðilum rétt til umsagnar. Verðskrá er hluti af viðmiðunartilboði Símans og því ber að gefa hagsmunaaðilum tækifæri til að kynna sér hana og koma á framfæri athugasemdum sínum í samráðsferlinu, ef einhverjar eru, áður en endanleg ákvörðun um skilmála viðmiðunartilboðsins er tekin. Auk framangreinds er ekki síður mikilvægt að hafa í huga að á grundvelli gjaldskrárkaðarinnar sem lögð var á Símann á þessum markaði ber Símanum að byggja verðskrá fyrir bitastraumsaðgang á kostnaði og er verðskráin háð samþykki PFS. Þegar verðskrá er á þennan hátt háð samþykki eftirlitsstofnunar verður ekki séð hvernig ólögmeitt verðsamráð í skilningi samkeppnisréttar geti farið fram.

PFS fellst ennfremur ekki á að verðskrár fyrir bitastraumsaðgang í heildsölu séu viðkvæmar viðskiptaupplýsingar né að óeðlilegt sé í samkeppnislegu tilliti að birta slíkar upplýsingar, sérstaklega þegar haft er í huga að Vodafone sem er eini raunverulegi keppinauturinn er langstærsti kaupandi þjónustunnar fyrir utan smásölusvið Símans. Því eru verð Símans ljós Vodafone á hverjum tíma. Er útbreiðsla DSL kerfis Vodafone jafnframt mun minni en Símans og önnur DSL kerfi lítil og staðbundin. Er ennfremur einn megintilgangur þess að birta verðskrá að gefa aðila sem hefur hug á að koma inn á markaðinn tækifæri til að afla upplýsinga um verð og aðra skilmála með aðgengilegum hætti. Slíkar upplýsingar nýtast m.a. þegar metið er hvort hagkvæmara sé að fara í heildsöluviðskipti við starfandi kerfisrekanda eða byggja upp eigið kerfi.

Þá er rétt að minna á að Síminn hefur verið útnefndur með umtalsverðan markaðsstyrk á fleiri mörkuðum sem PFS hefur markaðsgreint undanfarin ár. Á grundvelli sömu kvaða og hér um ræðir hefur Síminn áður birt viðmiðunartilboð og verðskrár fyrir aðgang og þjónustu fyrirtækisins á hinum ýmsu mörkuðum og er það því engin nýlunda að slík viðmiðunartilboð og verðskrár þeim tengdum fari í samráð hagsmunaaðila áður en PFS tekur endanlega afstöðu til þeirra.

Að framangreindu virtu, og eins og fram hefur komið, skal heildsöluverðskrá Símans vera opinber fyrir DSL þjónustur fyrirtækisins.

PFS hefur samþykkt kostnaðargreiningu Símans fyrir ADSL þjónustur fyrirtækisins með tilteknum breytingum, sbr. ákvörðun PFS nr. 7/2010. Aðrar DSL þjónustur en þær sem ákvörðunin fjallaði um og enn hafa ekki verið kostnaðargreindar sérstaklega skulu verðlagðar

⁴¹ Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/21/EB frá 7. mars 2002 um sameiginlegan ramma stjórnsýslu um fjarskiptanet og þjónustu.

⁴² Sjá 15. tölulíð í inngangsorðum rammatilskipunarinnar.

á grundvelli fyrirbyggjandi kostnaðargreiningar Símans eða taka mið af smásölu mínus aðferðinni (-35%) þar til kostnaðargreining fyrir viðkomandi þjónustu liggur fyrir.

Verðskrá Símans (Viðauki 1) skal vera í samræmi við ákvörðun PFS nr. 7/2010 frá og með 1. maí s.l. Verðskráin skal jafnframt innihalda heildsöluverð fyrir vörur þær sem í boði eru samkvæmt fyrirmælum PFS í kafla 5.3.1 hér að framan, þ.m.t. VDSL, G.SHDSL og Annex-M.

6.2 Viðauki 2 - Tækniskilmálar

Í þessum viðauka viðmiðunartilboðsins er þeim tæknilegu eiginleikum lýst sem skipta máli við bitastraumsaðgang viðsemjanda að efra tíðnisviði koparheimtaugar.

6.2.1 Athugasemdir Vodafone

Að mati Vodafone eru upplýsingar í viðauka 2 ekki fullnægjandi og ekki í samræmi við kvöð um gagnsæi. Telur Vodafone nauðsynlegt að þessi viðauki hafi að geyma tæknilýsingu á ADSL tengingum, upplýsingar um eðli mismunandi aðgangshraða og upplýsingar um stillingar. Að mati Vodafone er eðlilegt að Síminn birti jafnframt lista yfir tengda staði ISAM og ASAM. Þá er einnig nauðsynlegt að lagðar séu fram upplýsingar um stærð stofnlínu að hverjum stað til að meta gæði þjónustunnar.

Vodafone fer fram á að félaginu verði gert kleift að kaupa af Símanum ADSL tengingar með Annex-M möguleika. Er sú þjónusta í boði í smásölu Símans án endurgjalds en Vodafone hefur fengið þær upplýsingar að þessi þjónusta sé ekki í boði á heildsölustigi.

Þá mótmælir Vodafone þeim fortakslausa og einhliða rétti sem Síminn hyggst taka sér til að krefja bóta og loka fyrir bitastraumsaðgang til viðsemjanda. Að mati Vodafone þarf að skilgreina nánar hvað geti heimilað Símanum að loka fyrir bitastraumsaðgang til viðsemjanda. Þá telur Vodafone að réttur til bóta ætti að vera gagnkvæmur og leggur til að viðsemjanda verði heimilt að krefjast bóta fyrir tjón sem hann verður fyrir vegna lokunar á aðgangi komi í ljós að Síminn hafi ekki haft réttmætar forsendur til þess að loka aðgangi.

Fram kemur af hálfu Vodafone að hvergi í viðmiðunartilboðinu sé hægt að finna upplýsingar um gæðastýringar (QoS) eða loforð um lágmarksafköst ADSL tenginga sem standi viðsemjendum til boða. Þar af leiðandi geti viðsemjandi því aðeins boðið upp á „best effort“ þjónustur um bitastraumsaðgang Símans. Ennfremur segir Vodafone að ekki sé boðið upp á Multicast tækni eða samtengingu. Þá telur Vodafone jafnframt ómögulegt fyrir viðsemjendur að bjóða upp á talþjónustu (VoIP) og sjónvarpsþjónustur (IPTV) um þann aðgang sem Síminn býður.

6.2.2 Skýringar Símans

Síminn ítrekar að allar ADSL tengingar fyrirtækisins eru settar upp og seldar sem hraði „allt að“ þeim hraða sem tilgreindur er og að hraði hjá endanotanda ráðist af aðstæðum hverju sinni. Þá bendir Síminn aftur á að Vodafone geti sannreynt hraða með mælingum hjá notanda til að tryggja að hann fái þá þjónustu sem Vodafone selur honum.

Hvað varðar ósk Vodafone um betri tæknilýsingar í viðauka 2 segir Síminn að hann muni birta lista yfir ADSL staði, ASAM/ISAM, og hvar ASAM búnaðurinn er meira takmarkaður.

Síminn telur að Annex-M tilheyrir ekki bitastraumsmarkaði og vísar í því sambandi til rökstuðnings fyrirtækisins í fyrri bréfaskiptum við stofnunina í tengslum við kostnaðargreiningu á sama markaði.⁴³

Hvað varðar athugasemdir Vodafone um kostnað við tengingu á aðgangssleiðum 1-4 ítrekar Síminn að hann telur að viðsemjandi þurfi að ákveða aðgangssleiðina og þurfi síðan að greiða í samræmi við það. Tenging inn á aðgangssleiðir 1-4 sé ekki innifalin í viðmiðunartilboðinu þar sem hún geti verið með margvíslegum hætti og ekki endilega háð vöruframboði Símans.

Um athugasemdir Vodafone við að Síminn hafi fortakslausan rétt til að loka fyrir aðgang og krefjast bóta, sbr. skilmála 3.3 í viðauka 2, segir Síminn að forsendur slíkrar lokunar vera mjög þröngar og ekki sé ástæða til að gera breytingar á skilmálanum. Þá telur Síminn skilmálann eðlilegan og í samræmi við n.-lið 2. mgr. 6. gr. og 2. mgr. 34. gr. fjarskiptalaga.

Vegna athugasemda Vodafone um QoS og lágmarksbitahraða bendir Síminn á að allar ADSL tengingar eru settar upp og seldar sem hraði „allt að“ þeim hraða sem tilgreindur er og að hraði til notanda ráðist bæði af línugæðum sem og frágangi tenginga hjá viðkomandi notanda. Því sé hraðinn breytilegur eftir aðstæðum hverju sinni. Þá bendir Síminn á að Vodafone geti sannreynt hraða einstakra tenginga með mælingum hjá hlutaðeigandi notanda.

6.2.3 Athugasemdir PFS og fyrirhuguð ákvörðun

PFS tekur undir með Vodafone að eðlilegt sé að Síminn birti heildarlista yfir tengistaði með sundurliðun á því hvort búnaðurinn sé af ISAM eða ASAM gerð, líkt og Síminn hefur þegar samþykkt.

Síminn skal birta í sérstökum viðauka við viðmiðunartilboðið heildarlista yfir tengistaði þar sem ASAM og ISAM staðir eru sundurliðaðir. Skal Síminn ennfremur tilgreina á hvaða stöðum ASAM búnaður er meira takmarkaður ef um slíkt er að ræða.

Telur PFS hins vegar óeðlilegt að Síminn birti stærð einstakra stofnlína í baknetum xDSL kerfa sinna. Aðrir mælikvarðar á gæðum tenginga endanotenda eru fullnægjandi þar sem viðsemjandi á möguleika á að framkvæma slíkar mælingar sjálfur s.s. stöðugleiki, afkastageta og pakkatap.

Síminn skal bæta við viðauka 2 útarlegri lýsingu á tæknilegum skilmálum bitastraumsaðgangs, hvað varðar annars kyns aðgang en ADSL bitastraum til internetnotkunar, þ.m.t., G.SHDSL, VDSL og Annex-M.

PFS bendir á að ljóst er að flutningsgeta xDSL tenginga getur verið háð ýmsum takmörkunum eins og t.d. gæðum heimtaugar, vegalengd frá símstöð og ástandi innanhúslagna hjá endanotanda. Í þessu sambandi skiptir jafnframt máli hvort sjónvarpsstraumur er á einstökum tengingum. Leiði slík sjónvarpsdreifing á efri tíðnisviði heimtaugar til þess að flutningsgeta minnki á viðsemjandi að eiga kost á greiða fyrir lægri flutningsgetu enda sé umrædd sjónvarpsdreifing honum óviðkomandi.

⁴³ Trúnaðarupplýsingar

Að mati PFS eru þær upplýsingar sem Vodafone óskar hér eftir eðlilegar í þeim tilgangi að sannreyna að gæði þjónustunnar sem Síminn selur Vodafone séu í samræmi við gildandi samning/viðmiðunartilboð. Óski Vodafone eftir að fá umræddar upplýsingar ber Símanum að veita þær eins og kostur er.

Almennt séð nær viðmiðunartilboðið einungis til hefðbundinna internettenginga (best effort). Komi fram sanngjörn og málefnaleg beiðni um tengingar með meiri gæðastýringum s.s vegna talsíma- eða sjónvarpsþjónustu skal Síminn ganga til samninga um slíkt. Framangreint er þó háð því að tæknilegur möguleiki sé fyrir hendi.

Með vísan til ofangreinds skal Síminn veita viðsemjanda, sem eftir því óskar, upplýsingar um flutningshraða einstakra xDSL tenginga með tilliti til þeirra takmarkana sem eru fyrir hendi og Símanum er kunnugt um hverju sinni.

Telur PFS skilmála 3.3 í viðauka 2 um að Síminn hafi rétt til að loka fyrir aðgang og krefjast bóta eðlilegan enda séu ríkar og réttlætanagera ástæður til þess. Í þessu sambandi verður að hafa í huga að beiting jafn alvarlegs úrræðis og hér um ræðir er ígildi riftunar á samningi á milli aðila, að minnsta kosti að hluta til. Því er mikilvægt að viðsemjendur horfi til riftunarheimilda skv. a-lið skilmála 5.11 áður en gripið er til slíkra aðgerða. PFS tekur hins vegar undir þau sjónarmið Vodafone um að skilgreina þurfi enn frekar hvernig bótaréttur geti stofnast og réttlætt að lokað sé fyrir aðgang en viðkomandi úrræði er íþyngjandi í garð viðsemjanda og ber því að skýra það þröngt. Í ljósi þessa telur PFS að fram skuli koma í orðalagi skilmála að réttur Símans til bóta sé háður því að um sé að ræða beint tjón sem Síminn verður fyrir auk þess að umrætt tjón sé bein afleiðing af því að búnaður viðsemjanda uppfylli ekki þær kröfur sem gerðar eru skv. viðmiðunartilboði. Ef ofangreind skilyrði teljast uppfyllt þá sé Símanum heimilt að loka fyrir bitastraums aðgang viðsemjanda

Samkvæmt framangreindu skal skilmáli 3.3 orðast á eftirfarandi hátt:

Viðsemjandi ber fulla ábyrgð á að búnaður hans uppfylli ofangreindar kröfur. Síminn áskilur sér rétt til bóta frá viðsemjanda og að loka fyrir bitastraums aðgang hans, ef búnaður viðsemjanda veldur þjónusturofi eða alvarlegum truflunum hjá öðrum viðskiptavinum Símans. Réttur til bóta og lokun fyrir bitastraums aðgang viðsemjanda er þó háður því skilyrði að rekja megi viðkomandi tjón beint til þess að viðsemjandi uppfylli ekki þær kröfur sem gerðar eru skv. samningi um að búnaður hans uppfylli og að viðkomandi tjón sé bein afleiðing af þeim vanefndum.

6.3 Viðauki 3 – Þjónustustig Símans

6.3.1 Pantanir á uppsetningum búnaðar vegna tengiskila

6.3.1.1 Athugasemdir Vodafone

Vodafone gerir athugasemdir við orðalag ákvæðisins þar sem Síminn áskilur sér að lágmarki 3 mánuði til að setja upp búnað vegna tengiskila fyrir aðgangsstig 1. Telur Vodafone orðalag þessa ákvæðis vera með þeim hætti að Síminn geti tekið sér óhóflega langan tíma til að

afgreiða pöntun og er því nauðsynlegt að mati Vodafone að skilgreina hámarkstíma sem Síminn hefur til að afgreiða umrædda beiðni.

6.3.1.2 Skýringar Símans

Síminn segir þriggja mánaða lágmarkstíma vera tilgreindan vegna þess að ferlið við afgreiðslu búnaðar erlendis frá sé tímafrekt og þetta viðmið því eðlilegt. Að mati Símans mætti vel setja viðmið um hámarkstíma, og nefnir 6 mánuði sem dæmi, með þeim fyrirvara að búnaður sé fánlegur.

6.3.1.3 Athugasemdir PFS

Skilmáli 2 í viðauka 3 um pantanir þarf að vera skýrari að mati PFS. Sundurliða þarf umfjöllun um pantanir á uppsetningu búnaðar vegna tengiskila annars vegar og daglegrar umsýslu vegna pantana á stökum tengingum hins vegar.

PFS getur fallist á skýringar Símans varðandi athugasemdir Vodafone um að Síminn áskilji sér að lágmarki 3 mánuði til að setja upp búnað vegna tengiskila fyrir aðgangsstig 1 og telur PFS jafnframt rétt að viðmiðunartilboðið tilgreini hámarkstíma í þessu sambandi.

Síminn skal sundurgreina skilmála pantana á uppsetningu búnaðar vegna tengiskila annars vegar og nýttengingar á stökum tengingum hins vegar í viðauka 3 við viðmiðunartilboðið.

PFS samþykkir að málefnalegar ástæður séu fyrir 3 mánaða lágmarkstíma við uppsetningu búnaðar vegna tengiskila en mælir fyrir um að kveðið sé á um 6 mánaða hámarkstími vegna þess.

Fari afgreiðslutími fram úr 6 mánaða hámarkstíma skal Síminn gefa viðsemjanda og PFS grein fyrir ástæðum þessa.

6.3.2 Afgreiðsla pantana á stökum tengingum

6.3.2.1 Athugasemdir Vodafone

Vodafone minnir á að samkvæmt jafnræðiskvöð þeirri er hvílir á Símanum skulu upplýsingar um bitastraumsaðgang og tilheyrandi þjónustu vera aðgengilegar öðrum fjarskiptafyrirtækjum, ásamt upplýsingum um nýja fyrirhugaða þjónustu. Á Síminn að afgreiða umsóknir ótengdra fjarskiptafyrirtækja jafnfljótt og umsóknir þjónustudeilda Símans, tengdra fyrirtækja eða samstarfsaðila.

Þá telur Vodafone nauðsynlegt að Síminn skilgreini nákvæmlega hvað séu fullnægjandi upplýsingar svo það sé ekki háð geðþótta Símans hvort beiðni sé samþykkt.

6.3.3 Skýringar Símans

Í 2. mgr. skilmála 2 í viðauka 2 kemur fram að afgreiðsla pantana um nýttengingar miðist m.a. við að fullnægjandi upplýsingar liggi fyrir á skilgreindu formi, sem Síminn samþykkir. Segir Síminn að með þessum skilmála vilji Síminn tryggja að fullnægjandi upplýsingar berist frá viðsemjanda við pöntun. Það sé viðsemjanda í hag, flýti fyrir afgreiðslu og komi í veg fyrir misskilning að nægar upplýsingar séu sendar með pöntun. Þannig þarf Síminn ekki að fara í úthringingar og upplýsingaöflun um hvað viðsemjandi er raunverulega að panta.

6.3.4 Athugasemdir PFS

Hvað varðar upplýsingar er tengjast afgreiðslu pantana um ný tengingar telur PFS það vera á ábyrgð beggja aðila að slíkar upplýsingar séu fullnægjandi. Veiti viðsemjandi allar þær upplýsingar sem Síminn óskar eftir á fyrirfram skilgreindu formi getur synjun á umsókn ekki verið háð geðþótta Símans að þessu leyti eins og Vodafone heldur fram. Hins vegar er mikilvægt að umrætt umsóknarform sé hluti af birtu viðmiðunartilboði Símans en svo er ekki raunin í dag. Ákvæði um að Síminn leitist við að tengja ný tengingu innan fimm virkra daga með fyrirvara um fjölda tenginga og þjónustuviðmið Mílu er ekki nægjanlega skýrt að mati PFS. Skilgreina verður með nákvæmari hætti hvert er þjónustuviðmið í hámarkstímastíma tenginga og viðbrögð við því að tengitími fari fram úr því hámarki.

Skal Síminn því bæta umsóknarformi við í viðauka með viðmiðunartilboði fyrirtækisins.

Síminn skal viðhafa jafnræði við afgreiðslu pantana milli eigin smásölu og annarra viðsemjenda.

Síminn skal bæta við viðmiði um hámarksafgreiðslutíma við skilmála um pantanir og gera viðsemjenda grein fyrir ástæðum seinkana fari afgreiðsla fram úr þeim hámarkstíma.

6.3.5 Aðgengi að upplýsingum um stakar tengingar

6.3.5.1 Athugasemdir Vodafone

Þá bendir Vodafone á að í ákvörðun PFS komi fram að Síminn eigi að veita aðgang að stoðkerfum og upplýsingakerfum sínum samskonar og deildir Símans nota og nauðsynlegur er til að bitastraumsaðgangur nýtist fyrir viðsemjanda.

Segir Vodafone að með hliðsjón af framangreindu sé það þjónustustig sem Síminn hyggst bjóða ekki vera í samræmi við álagðar kvaðir. Ekki sé fullnægjandi að Síminn gefi aðeins upp möguleika á tölvupóstssamskiptum til að nálgast upplýsingar um t.d. bandvídd viðskiptavinar eða gæðamælingu á koparlínu. Síminn ætti heldur að veita aðgang að slíkum upplýsingum í uppflettingum.

6.3.5.2 Skýringar Símans

Varðandi aðgang viðsemjanda að stoð- og upplýsingakerfum fyrir ADSL segir Síminn að slíkur aðgangur sé bundinn við að viðsemjandi greiði fyrir öll port á ákveðnu korti sem þá sé hægt að skilgreina sérstaklega og veita aðgang í samræmi.

6.3.5.3 Afstaða PFS

PFS áréttar að heildsala bitastraumsaðgangs og þjónusta því tengdu skuli miðast við einstakar tengingar. Hvað varðar aðgang viðsemjanda að stoð- og upplýsingakerfum fyrir ADSL þá ber Símanum, líkt og Vodafone bendir réttilega á, að veita aðgang að stoðkerfum og upplýsingakerfum sínum samskonar og deildir Símans nota og nauðsynlegur er til þess að bitastraumsaðgangur nýtist fyrir kaupandann, sbr. kvöð um aðgang í kafla 2.1 í ákvörðun PFS nr. 8/2008. Líkt og fram kemur í ákvörðun PFS getur slíkur aðgangur m.a. verið: rekstrarstuðningur, gagnagrunnur til að afla upplýsinga áður en pantað er, afhending, pantanir, viðhald, afgreiðsla bilana og reikningagerð.

Síminn skal útbúa viðmót þar sem kaupendur bitastraumsaðgangs í heildsölu geti flett upp

viðeigandi upplýsingum um stöðu tenginga og annað sem viðkemur tengingunum til jafns við þann aðgang sem smásöludeild Símans hefur að sömu upplýsingum og kerfum.

Tryggja skal jafnræði viðsemjanda, þegar kemur að gjaldtöku eða greiðslu á útlögðum kostnaði, og annarra deilda Símans vegna þessa.

Ákvörðunarorð

Póst- og fjarskiptastofnun samþykkir þær breytingar sem gerðar eru á viðmiðunartilboði Símans hf. kt. 500269-6779, um bitastraumsaðgang, útgáfu 1.0 – 01.07.2009, með þeim breytingum sem mælt er fyrir um í viðauka við ákvörðun þessa.

Póst- og fjarskiptastofnun hafnar þeirri kröfu Símans um að verðskrá sé haldið leyndri. Skal Síminn birta verðskrá sem hluta af viðmiðunartilboðinu. Verðskrá Símans (Viðauki 1) skal vera í samræmi við ákvörðun PFS nr. 7/2010 frá og með 1. maí s.l. Skal verðskráin jafnframt innihalda heildsöluverð fyrir þær vörur sem í boði eru samkvæmt fyrirmælum PFS í kafla 5.3.1, þ.m.t. VDSL, G.SHDSL og Annex-M.

Síminn skal uppfæra viðmiðunartilboðið í samræmi við fyrirmæli Póst- og fjarskiptastofnunar samkvæmt ákvörðun þessari og birta það á aðgengilegan hátt á vefsíðu sinni.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Reykjavík 19. maí 2010

Virðingarfyllst,

Hrafnkell V. Gíslason

Guðmunda Á. Geirsdóttir

Viðauki

við ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar nr. 12/2010

Fyrirmæli um breytingar

Póst- og fjarskiptastofnun mælir fyrir um eftirfarandi breytingar á skilmálum viðmiðunartilboðs Símans hf. um bitastraumsaðgang á viðmiðunartilboði Símans, útg. 1.0 – 01.07.2009. Skal Síminn uppfæra viðmiðunartilboðið í samræmi við ákvörðun þessa eigi síðar en **15. júní 2010**. Að öðru leyti skal umrætt viðmiðunartilboð og viðaukar þess vera óbreyttir.

Skilmáli 2.9 (Upplýsingagjöf Símans) skal bætt við kafla 2 með eftirfarandi hætti:

Viðsemjenda Símans ber að fá upplýsingar um hvaða aðra þjónustu en þá sem viðsemjandi veitir, einstakar xDSL tengingar eru einnig nýttar í. Í því felst að viðsemjandi sé upplýstur um hvaða tengingar eru jafnframt nýttar til flutnings talþjónustu eða myndefnis, ásamt þeim tæknilegu kröfum s.s. QoS og bandbreidd) sem slíkur flutningur gerir til viðkomandi tengingar.

Skilmáli 2.6 (Viðurlög og frávik frá áætlunum) skal orðast svo:

Áætlanir um fjölda notenda (viðskiptavina viðsemjanda) með bitastraumsaðgang að kerfi Símans skulu bornar saman við raunverulegan fjölda þeirra á hverju 6 mánaða tímabili. Ef hámarksálag er 25% meira en áætlanir gera ráð fyrir (á hverjum stað) getur Síminn ekki ábyrgst að mæta óskum viðsemjanda.

Ef raunverulegur fjöldi bitastraumstenginga fer 50% undir áætlun er Símanum heimilt að krefjast þess að viðsemjandi greiði beinan áfallinn kostnaðarauka til að tryggja áætlaða nýtingu.

Ef gerðar eru breytingar á áætlunum án þess að fyrirvari sé virtur, er Símanum ekki skylt að bregðast við þeim ef ætla má að hægt hefði verið að tilkynna breytingarnar með fyrirvara.

Skilmáli 3.1 (Verðmyndun) skal orðast svo:

Bitastraumsaðgangur er verðlagður samkvæmt viðauka 1. Verð eru háð þeirri tegund aðgangs, sem viðsemjandi óskar, (sjá nánar bls. 1 í viðauka 2). Viðsemjandi ber auk þess kostnað sem tilfellur vegna tengingar við kerfi Símans. Skal sá áfallni kostnaður sem vísað er til hér að framan vera sannanlegur, eðlilegur og í samhengi við umfang áætlana viðsemjanda.

Skilmáli 5.11 (Riftun vegna verulegrar vanefndar) skal orðast svo:

Hvorum aðila um sig er heimilt að rifta samningnum þegar í stað:

- a) ef verulega skortir á að gagnaðili standi við skuldbindingar sínar samkvæmt samningnum, tæknilega eða viðskiptalega eins og þær koma fram í samningnum;*
- b) ef gagnaðili óskar eftir eða fær heimild til greiðslustöðvunar, leitar eftir eða fær heimild til nauðasamningsumleitana, eða farið er fram á gjaldþrotaskipti á búi hans; eða*
- c) ef gagnaðili hefur ekki getað staðið við skuldbindingar sínar í meira en 2 mánuði, þó slíkt megi rekja til óviðráðanlegra atvika.*
- d) ef gagnaðili hefur ekki bætt úr vanefnd innan 14 daga frests sem honum hefur verið veittur í því skyni.*

Þeim sem riftunarheimild beitir er heimilt að takmarka riftunina við hluta af samningnum.

Vanskil teljast alltaf veruleg vanefnd ef þau hafa staðið í meira en 3 mánuði.

Skilmáli 9. (Þagnarskylda) skal breytt þannig að orðinu „Póst- og fjarskiptastofnun“ verði bætt við 4. mgr. þessa skilmála og málsgreinin orðast svo:

Þagnarskyldan kemur ekki í veg fyrir að aðilar veiti ákærvaldi, Póst- og fjarskiptastofnun eða öðrum yfirvöldum, upplýsingar ef slíkt er skylt lögum samkvæmt.

Viðauki 1, skilmáli 2 (Verðskrá):

Verðskrá Símans (Viðauki 1) skal vera í samræmi við ákvörðun PFS nr. 7/2010 frá og með 1. maí s.l. Verðskráin skal jafnframt innihalda heilðsöluverð fyrir vörur þær sem í boði eru samkvæmt fyrirmælum PFS í kafla 5.3.1 hér að framan, þ.m.t. VDSL, G.SHDSL og Annex-M.

Viðauki 2, skilmáli 2 (Tækniskilmálar):

Síminn skal birta í sérstökum viðauka við viðmiðunartilboðið heildarlista yfir tengistaði þar sem ASAM og ISAM staðir eru sundurliðaðir. Skal Síminn ennfremur tilgreina á hvaða stöðum ASAM búnaður er meira takmarkaður ef um slíkt er að ræða.

Síminn skal bæta við viðauka 2 útarlegri lýsingu á tæknilegum skilmálum bitastraumsaðgangs, hvað varðar annars kyns aðgang en ADSL bitastraum til internetnotkunar, þ.m.t., G.SHDSL, VDSL og Annex-M.

Viðauki 2, skilmáli 2.1 (Tækniskilmálar):

Síminn skal veita viðsemjanda, sem eftir því óskar, upplýsingar um flutningshraða einstakra xDSL tenginga með tilliti til þeirra takmarkana sem eru fyrir hendi og Símanum er kunnugt um hverju sinni.

Viðauki 2, skilmáli 3.3 (Tækniskilmálar):

Viðsemjandi ber fulla ábyrgð á að búnaður hans uppfylli ofangreindar kröfur.

Síminn áskilur sér rétt til bóta frá viðsemjanda og að loka fyrir bitastraums aðgang hans, ef búnaður viðsemjanda veldur þjónusturofi eða alvarlegum truflunum hjá öðrum viðskiptavinum Símans. Réttur til bóta og lokun fyrir bitastraums aðgang viðsemjanda er þó háður því skilyrði að rekja megi viðkomandi tjón beint til þess að viðsemjandi uppfylli ekki þær kröfur sem gerðar eru skv. samningi um að búnaður hans uppfylli og að viðkomandi tjón sé bein afleiðing af þeim vanefndum.

Viðauki 3, skilmáli 2 (Þjónustustig Símans):

Síminn skal sundurgreina skilmála pantana á uppsetningu búnaðar vegna tengiskila annars vegar og nýttengingar á stökum tengingum hins vegar í viðauka 3 við viðmiðunartilboðið.

PFS samþykkir að málefnalegar ástæður séu fyrir 3 mánaða lágmarkstíma við uppsetningu búnaðar vegna tengiskila en mælir fyrir um að kveðið sé á um 6 mánaða hámarkstími vegna þess.

Fari afgreiðslutími fram úr 6 mánaða hámarkstíma skal Síminn gefa viðsemjanda og PFS grein fyrir ástæðum þessa.

Skal Síminn bæta slíku umsóknarformi við í viðauka með viðmiðunartilboði fyrirtækisins.

Síminn skal viðhafa jafnræði við afgreiðslu pantana milli eigin smásölu og annarra viðsemjenda.

Síminn skal bæta við viðmiði um hámarksafgreiðslutíma við skilmála um pantanir og gera viðsemjenda grein fyrir ástæðum seinkana fari afgreiðsla fram úr þeim hámarkstíma.

Síminn skal útbúa viðmót þar sem kaupendur bitastraumsaðgangs í heildsölu geti flett upp viðeigandi upplýsingum um stöðu tenginga og annað sem viðkemur tengingunum til jafns við þann aðgang sem smásöludeild Símans hefur að sömu upplýsingum og kerfum.

Tryggja skal jafnræði viðsemjanda, þegar kemur að gjaldtöku eða greiðslu á útlögðum kostnaði, og annarra deilda Símans vegna þessa.